

ビジネスでいきる あなたの「強み」は何ですか？

相手を知る前に  
自分を知る。

ビジネス・  
コミュニケーション・  
スキル診断 (BCSA)

どの職種においても求められる、  
ビジネス集団の一員として業務を進めるうえで必要な、  
ビジネス・コミュニケーション・スキルを診断



# ビジネス・コミュニケーション・スキル診断(BCSA)とは

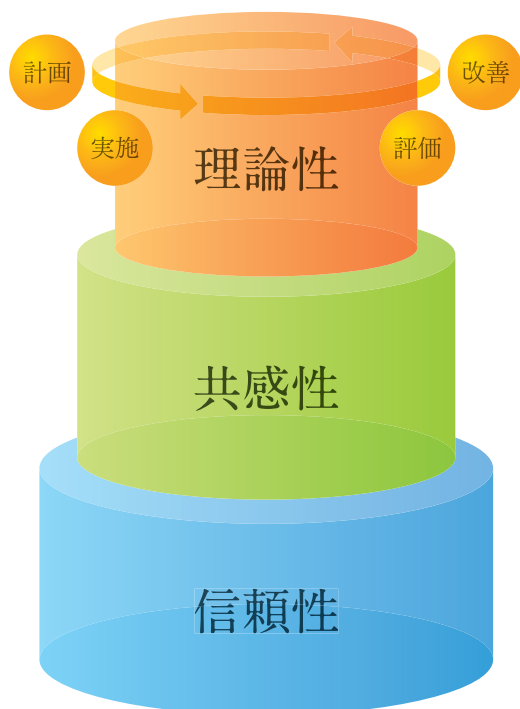
お客様に新製品を紹介する、お客様からの質問に答える、クレームに対応する、社内外にプレゼンする、打合せを行う。このような、ビジネス集団の一員として、仕事の成果を上げる、事業目的の達成に貢献するという目的を持ったビジネス上のコミュニケーションでは、自らがコミュニケーションの主体となり、相手の理解度と満足度を高め、結果として目標達成に近づく複合的なスキルが求められます。

「ビジネス・コミュニケーション・スキル診断(BCSA / ビクサ)」では、

この複合的なスキルは、どの職種においてもビジネス集団の一員として業務を進めるうえで必要なものと考え、定義、診断ツール化しました。

BCSAは、「相手の目標達成をサポートすることを主眼としたコーチングスキル」や、「筋道を立てて考え、説明することを主眼としたロジカル・シンキング」など、特定領域に深化したスキルをチェックすることが目的ではありません。それらのベースとなる、より広範囲で日常的なビジネス・コミュニケーション・シーンに必要な、スキルの強み・弱みをチェックする診断ツールです。

## ビジネス・コミュニケーション・スキル診断(BCSA)の3つの柱



### 経験により高められるもの

相手から自分の話したい内容や提案で納得を得るために、ストーリーに関しての「計画」「実施」「評価」「改善」の小さなPDCAサイクルを回すスキル。相手に合わせた一定のストーリーを事前たてておく、また計画し(事前の戦略)、やりとりの最中や終了後に相手からの評価を感じ取り、自己評価によって今後の改善につなげるスキル。

### コミュニケーションのベースとなるもの

実際のやりとり(聞く、質問する、話す、またその雰囲気作り)の開始から終了までに、相手の状況を判断しながら、予め筋道を立てていたストーリーを調整しつつ、相手と自分との心理的距離感を縮めるスキル。相手の不安を取り除いたり、その場で話の内容を調整、強化したりする行動を含む。

話を聞いてみよう、もしくは話をしてみようという相手への思いのために、共通してコミュニケーションシーンを左右するものを理解し、普段から心がけるべきもの。

- 「エチケット」… 身だしなみ、マナー、配慮、常識など
- 「準備」… 物理的準備、内容に関する精通など
- 「言語」… 言葉遣い、ワーディング、敬語など
- 「非言語」… 動作、表情、話し方、抑揚、間など

## 試験作成のプロセス

### ■ CompTIA認定資格の開発プロセスに準拠

ビジネス・コミュニケーション・スキル診断(BCSA)は、CompTIA認定資格の開発プロセスに準拠しています。その培ったノウハウを活かし、汎用的で様々な局面でのベストプラクティスを問えるよう、開発されています。

### ■ ビジネス・コミュニケーション・スキル診断 作問委員メンバー

セールス、エンジニア、サポート、コールセンター、企画、教育などを業務としている、もしくは経験している現場の第一線の皆様にお集まりいただきました。(50音順)

- オムロンフィールドエンジニアリング株式会社
- キヤノンマーケティングジャパン株式会社
- 株式会社クリエイトラボ
- 株式会社シーシーダブル
- 日立電子サービス株式会社
- 株式会社富士通エフサス
- リコー中部株式会社
- リコー・ヒューマン・クリエイティブ株式会社

## 例題

お客様に説明を始めたところ、お客様はその内容の多くをすでにご存知のようでした。この後どのような行動をとるべきでしょうか？(択一問題)

## 試験情報

- 配信方法… IBT (インターネット・ベース・テスト)  
※提供されるID・パスワードを利用し、ログイン後、ご利用のインターネット環境で診断が行えます。別途管理者IDの配布により、診断対象者の結果を管理することも可能です。
- 診断時間… 50分
- 診断問題数… 54問
- 診断結果… 正答率、レーダーチャートでの表示<sup>※1</sup>
- 診断料… 3,990円(税込)<sup>※2</sup>

※1 管理者からの設定により、表示されない場合がございます。  
※2 別途CompTIA企業メンバーに対する割引価格がございます。  
※詳細な情報については、CompTIA日本支局Webサイトにてご確認ください。  
※試験名、名称、会社名は、各社の商標または登録商標です。