

はじめに

自分の成果をあげること、そして事業目的を達成すること。こうした目標を持って仕事をする皆さんは、お客様に新商品を紹介する、お客様からの質問に答える、クレームに対応する、社内外にプレゼンをする、打合せを行う、といった仕事上でのコミュニケーションにおいて、複合的なスキルを活用しながら、**相手の理解度と満足度を高め、目標に近づこうとしています。**

ビジネス・コミュニケーション・スキル診断（BCSA/ピクサ）は、ビジネス上のコミュニケーションに必要な複合的スキルを「3つの力・9つのスキル」にまとめ、様々なビジネスシーンで、どのような配慮や考え方をすべきかを出題することで、**スキルへの気づきや活用度合いを診断するテストです。**

BCSA活用ハンドブックは、BCSAを受験され、診断結果を受け取った皆さんが、診断結果をより深く理解でき、あわせて**ビジネス・コミュニケーション能力を伸ばすために必要なヒントが得られる**ことを目的にしています（本書をお読みになる前に、BCSAを受験されることをおすすめします）。

BCSAの診断結果とあわせて、本書を活用し、必要なスキルを伸ばすためのアクションを起こすことで、**ビジネス・コミュニケーション力を伸ばすことができます。**

BCSAは、セールス、エンジニア、カスタマーサポート、企画・教育、人事など、様々な職種を経験している現場の第一線のメンバーによって開発され、CompTIA日本支局（www.comptia.jp）が運営しています。

BCSAは、現在ビジネスの現場で活躍されている皆さんはもちろん、これから現場へ配属される新人社員の皆さん、就職活動を始められる学生の皆さんにも、必要となるスキルの理解と、現時点における習熟度を把握するために活用できます。

もくじ

第1章	BCSA 診断結果を活かすために …………… 5
	ビジネス・コミュニケーションとは？ …………… 6
	ビジネス・コミュニケーション力の3要素 …………… 8
	ビジネス・コミュニケーション力を伸ばす …………… 12
第2章	信頼性を生み出す3つのスキル …………… 15
	スキル1 物理的環境の整備 …………… 17
	スキル2 信頼の獲得と維持 …………… 22
	スキル3 言語・非言語の効果的使用 …………… 26
	こんなときどうする？ 信頼性を伸ばすヒント …………… 31
第3章	共感性を生み出す4つのスキル …………… 33
	スキル4 心理的環境の管理 …………… 35
	スキル5 表現方法の調整 …………… 41
	スキル6 質問の活用 …………… 45
	スキル7 相手からのメッセージへの対応 …………… 53
	こんなときどうする？ 共感性を伸ばすヒント …………… 56
第4章	理論性を生み出す2つのスキル …………… 59
	スキル8 コミュニケーションの準備 …………… 61
	スキル9 コミュニケーションの評価 …………… 68
	こんなときどうする？ 理論性を伸ばすヒント …………… 72
第5章	資料編 …………… 75
	コミュニケーションの自己評価・チェックシート …………… 76

※試験名、名称、会社名は、各社の商標または登録商標です。