

2. ビジネス・コミュニケーション力の3要素

ビジネス・コミュニケーション力（効果的なビジネス・コミュニケーションを行う能力）は、3つの要素（3つの力）から構成されます。

①「信頼性」 話を聞いてもらう力

相手に話を聞いてもらう（あるいは相手が話をしてみようと思う）ことなしに、コミュニケーションは成立しません。相手からの信頼を得ることによって、自らがコミュニケーションの主体となることができ、円滑にコミュニケーションを進行することが可能になります。

信頼性とは、相手があなたのことを「頼りになると信じること」です。会社の同僚などであれば、時間をかけて信頼関係を構築することも可能ですが、初めてお会いするお客様や社外の人とコミュニケーションする際は、最初の印象が大事になります。

もし、相手があなたのことを「頼りになりそうにない」と感じれば、話を真剣に聞こうとしないかもしれませんし、そのことが原因となって、コミュニケーションの進行が円滑に進まないかもしれません。また、印象を良いものに変え、信頼関係を構築するまでには、長い時間を要することになります。

信頼性を高めるためには、コミュニケーションの進行に必要な事前準備を行い、相手からの信頼を得るための言動を取り、相手の興味を引きつける話し方（伝え方）をすることが必要です。

〈BCSAでの該当項目〉 診断結果を参照して、ご自身の正答率を確認してみましょう。

1. 物理的環境の整備
2. 信頼の獲得と維持
3. 言語・非言語の効果的使用

②「共感性」 やり取りを円滑に行う力

相手とのやり取りを円滑に行う（相手が十分に理解し、やり取りに満足している）ことなしに、ビジネス・コミュニケーションの目標達成はできません。やり取りが円滑に行われることで、相手はあなたの提案や意見を受け入れようという気持ちに傾き始めます。

共感性とは、相手があなたの話を「その通りだと感じること」です。相手の合意を得るには、相手が納得しやすい提案や意見を事前に検討し、必要な準備をしておくことが必要です（P.8 ③「理論性」参照）。

しかし、どれほど優れた提案や意見を用意していても、相手があなたの説明を理解できなかったり、相手の発言や質問への対応を間違えたりすれば、提案や意見を聞いてもらう前に拒絶されてしまうかもしれません。あるいは、最終的に合意に至ったとしても、信頼性が低下し、今後の良好な関係の維持が難しくなる可能性があります。

相手の合意を得るには、そこに至るまでのプロセスで、相手とのやり取りが円滑に行われていることが重要です。やり取りが円滑であるほど、相手はコミュニケーションに対する参加意欲が高まり、結果として、コミュニケーションの目標を達成しようという意識（あなたの提案や意見に合意しようという意識）を持ちます。

共感性を高めるには、相手にリラックスしてもらい、相手の視点で理解しやすい表現方法を工夫し、質問を効果的に投げかけ、相手の発言や質問に的確に対応することが必要です。

〈BCSAでの該当項目〉 診断結果を参照して、ご自身の正答率を確認してみましょう。

4. 心理的環境の管理
5. 表現方法の調整
6. 質問の活用
7. 相手からのメッセージへの対応

③「理論性」 相手の納得を得る力

相手の納得を得て、ビジネス・コミュニケーションの目標を達成するためには、事前の計画が必要です。コミュニケーションの進め方を計画することで、コミュニケーションの評価が可能になり、今後の改善点が明らかになります（PDCA サイクル）。

目標達成に近づくためのPDCA サイクル (plan-do-check-act cycle)

1. **Plan** (計画) : コミュニケーションの目標を明確にし、進め方を検討する。
2. **Do** (実施) : 信頼性・共感性に留意して、コミュニケーションを進める。
3. **Check** (評価) : コミュニケーション後に、目標に対する達成度を評価する。
4. **Act** (改善) : コミュニケーション後に、今後の改善点を検討する。

理論性とは、相手があなたの話を「正論であると納得する」ことです。相手に納得してもらうためには、相手のメリットを明らかにした提案や意見を用意し、その内容を理解してもらうためのコミュニケーションの方法（例／説明する、意見を聞く、質問する、話し合う）を計画したうえで、実際のコミュニケーションを、信頼性・共感性に留意して進める必要があります。

また、コミュニケーション後には、コミュニケーション中の相手の理解度と満足度から、目標に対する達成度（相手がどの程度納得したのか）を正しく評価することが必要です。あわせて、コミュニケーションを信頼性・共感性・理論性の視点で振り返り、改善点を明らかにすることで、ビジネス・コミュニケーション力を高めていくことが可能になります。

あなたは、目標達成に近づくためのPDCAサイクルによって、より「相手の納得」を意識するコミュニケーションを普段から心がけるようになり、結果としてビジネス・コミュニケーションのスキルが向上し、スキルが向上することで、より「相手の納得」を得られるようになります。

なお、お客様からの問い合わせに対応する場合などは、事前準備（計画）に十分な時間が取れないことがあります。こうした場合でも、お客様のご要望をお伺いしつつ、目標（例／製品の満足度を上げる、製品の購入に結びつける、クレームに対応する）と進め方（例／すぐにお答えする、調べて連絡する、担当者に取り次ぐ、訪問する）を検討することで、PDCA サイクルを活用することができます。

〈BCSAでの該当項目〉 診断結果を参照して、ご自身の正答率を確認してみましょう。

8. コミュニケーションの準備
9. コミュニケーションの評価

信頼性・共感性・理論性の関係

相手に話を聞いてもらうことで、あなたが主体となったビジネス・コミュニケーションが成立します（信頼性）。あなたが、やり取りを円滑に行うことで、相手はあなたの提案や意見を受け入れようという気持ちに傾きます（共感性）。そして、目標達成に近づくためのPDCA サイクルによって、相手の納得を得やすくなります（理論性）。

