



ビジネス・コミュニケーション・スキル診断（BCSA）

仕事上のコミュニケーションはスキルである

ビジネス・コミュニケーション・スキル診断（BCSA）は、仕事上のコミュニケーション・スキルを定義・明確化し、そのスキルの活用度合を診断します。

<仕事上のコミュニケーションは「スキル」です>

仕事上のコミュニケーションは、「事業目的の達成に貢献する、自身の仕事の成果を上げる」という目的にたって行われており、その目的がないプライベートとは誰もが棲み分けをしています。つまり、仕事上のコミュニケーションは上記目的にたつ場合に使われるスキルがあり、それを理解し意識することにより、一定のパフォーマンスにつながります。

BCSAは、仕事上のコミュニケーション・スキルを定義・明確化し、そのスキルの活用度合を診断します。

<すべての業務に共通する「軸」>

BCSAは、業種に関わらずあらゆる業務で共通するビジネス・コミュニケーションに必要な「軸」となるスキルを定義し、診断問題により、「軸」への理解度を測ります。仕事上のコミュニケーションにおける一連の流れや、そこで重要なスキルを理解しなければ、部分的に最適化を行っても効果はわずかです。この一連の流れで求められる重要なスキルをまとめたものが、「BCSA」です。

<経験をスキルとして体系化>

BCSAは、漠然とした仕事上のコミュニケーション・スキルを細分化し、様々な業務、立場で共通する、仕事上のコミュニケーションの「軸」となるスキルを定義しました。BCSAはそのスキルを、様々な業務現場での総意でまとめています。

試験概要

- 問題数 : 54 問
- 制限時間 : 50 分
- 提供形態 : インターネットベーステスト（IBT）
- 診断結果 : 正答率、レーダーチャートでの表示



Business Communication Skill Assessment

ビジネス・コミュニケーション・スキル診断 (BCSA) 概要

BCSA で問われる 3 つのスキル要素



■理論性 (Persuasion)

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立てておく、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、自己評価により今後の改善につなげるスキル。

■共感性 (Empathy)

実際のやりとり（聞く、質問する、話す、またその雰囲気づくり）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。

■信頼性 (Reliability)

話を聞いてみよう、もしくは話をしてみようと相手が思うために、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、マナー等
・「準備」・・・物理的準備、内容に関する精通等
・「言語」・・・言葉遣い、ワーディング、敬語等
・「非言語」・・・動作、表情、話し方、抑揚等

BCSA を最大限に生かすモデル活用例

社内外のプレゼンテーション、セールス、会議等の様々なケースの中で、信頼性、共感性、理論性が実践されています。

こんな時に・・・

■社員、学生等のビジネス・コミュニケーション・スキルの把握として

■新人研修、ヒューマンスキル研修、現場研修等の企業内教育として

■採用、派遣登録時などのスキルチェックとして

■就職活動でのビジネス・コミュニケーション・スキルの向上として

BCSA テストイメージ / 結果イメージ

BCSA では、様々なビジネスシーンを想定した問題が出題されます。スキル診断は、4 択以上の複数選択肢の中から択一、もしくは複数の回答を選択します。



スキル診断結果画面では、「正答率」、「評価 (S ~ D までの 5 段階)」、「総括」が表示され、レーダーチャートにて、それぞれのスキル分野における自身のコミュニケーションの「弱み・強み」が表示されます。



BCSA 作問委員メンバー
セールス、エンジニア、カスタマサポート、企画・教育、人事など、様々な職種を経験している、もしくは在籍している現場の第一線の皆様により、開発がされています。

ビジネス・コミュニケーション・スキル診断の詳細については、下記 Web サイトからご覧ください

<http://bcsa.comptia.jp/>



CompTIA 日本支局 www.comptia.jp

facebook.com/CompTIAJP

twitter.com/CompTIA_JP

※無断での引用、転載を禁じます。
※ 詳細な出題範囲については、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。