

2024年度事業計画

(自2024年4月1日 至2025年3月31日)



一般社団法人

日本自動車連盟

2024年度事業計画

I 環境の変化とその対応について

J A Fを取り巻く環境は、テクノロジーの進化や社会のデジタル化、C A S E※1やM a a S※2による自動車業界やビジネスモデルの大変革、個人の価値観の多様化、少子高齢化のさらなる進行など、大きく変化し続けています。

環境の変化を素早くつかみ対応するために顧客と対話する多種多様な機会を設け、変化に向けて行動できるよう組織風土の改革に挑み続けます。

J A Fはこれからも会員の皆様のニーズに合わせたサービスや情報を各事業分野の活動を通じて提供してまいります。

※1 Connected：コネクテッド、Autonomous：自動運転、Shared & Service：シェアリング/サービス、Electric：電動化の頭文字をとった造語で、自動車産業とモビリティの将来動向を示す言葉。

※2 Mobility as a Service の略で、一人一人の移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせることで検索・予約・決済等を一括で行い、観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等とも連携することで利便性向上や地域課題の解決につなげるサービスや考え方を指す。

Ⅱ 第11次3カ年計画（2022年度～2024年度）※

1 ビジョン

対話と共創により常に変化し続け、モビリティユーザーの生活を彩るJAFとなる

2 基本方針

（1）ロードサービスを起点とした自動車を取り巻く安全・安心の実現

JAFは人々が不安なく自動車を運転できる環境を作るべく、「より早く、より使いやすい」形でロードサービスを進化させるとともに、「より気軽に」使えるサービスを提供します。また、お客様の多様な声に耳を傾けながら、ロードサービスのデータも活用して安全・安心な社会づくりに繋がる啓発・発信活動を行います。

（2）「モビリティの進化」を下支えする取り組みの推進

JAFはモビリティに関連するすべての人々にとってなくてはならない存在となるべく、現在のステークホルダーとの連携をより強化します。また、今までにないモビリティサービスの実現を後押しすべく、先進的なプレーヤーとのコラボレーションを推進します。

（3）人々の暮らしを支え、彩る多様なサービスの提供

JAFは個人のライフスタイルの多様化に対応すべく、自治体や企業とのネットワークをさらに活用して人々の生活や地域社会を様々な角度からサポートします。また国内唯一の自動車ユーザー団体として、モータースポーツの振興や自動車と関連性の高いライフスタイルの支援を通じて、運転の楽しさを広く伝えます。

（4）時代の流れに柔軟に対応できる組織の確立

JAFは時代の流れに柔軟に対応し続ける組織になるため、個々人が部門の垣根を越えて社会のために働ける仕組みと風土を育てます。また、多様な人々がそれぞれに合った働き方で自身の力を最大限発揮できる環境を整えます。

※今年度、変更点はございません

Ⅲ 2024年度事業計画

1 ロードサービスを起点とした自動車を取り巻く安全・安心の実現

自動車ユーザーからの期待に応えるべく、安全性や信頼性、品質の向上について、ロードサービスネットワーク全体で取り組みます。

また、BEV※1やFCEV※2をはじめとした各種先進技術への対応とビデオアドバイザーロードサービス※3やウェブ・アプリでの受付機能拡充により、様々な場面で利用しやすいロードサービスを実現します。

※1 Battery Electric Vehicle の略。バッテリー式の電池自動車。

※2 Fuel Cell Electric Vehicle の略。燃料電池自動車。

※3 ビデオ通話によりトラブル内容を把握するサービス。2022年10月より開始。

(1) ロードサービスの深化および探索

- ・ BEV・FCEVへの対応
- ・ ロードサービス現場へのDTC※の利活用
- ・ ビデオアドバイザーロードサービスの拡充
- ・ ウェブ・アプリ受付機能の拡充

※ Diagnostic Trouble Code の略。自動車の故障箇所を示すコードのことで、国際規格として共通化されているもの。

(2) ITを活用した業務改善

- ・ ロードサービスシステムやデータを活用した業務効率化

(3) ESGへの取り組み

- ・ 救援現場における安全性の向上

(4) 教育と人材確保

- ・ ロードサービスネットワーク全体での品質向上に向けた取り組み

2 「モビリティの進化」を下支えする取り組みの推進

各種モビリティの知見を蓄え、その利用者のニーズをつかみながら、グリーンスローモビリティ※をはじめとしたサービスを実装します。

また、訪日および在日外国人ドライバー向けのサービスや啓発活動についても拡充することで、交通安全の実現や収益の改善に向けて取り組みます。

※時速20km未満で公道を走ることができる電動車両を活用した小さな移動サービス。

- (1) 顧客と対話し課題をつかむ
 - ・ マーケティング手法を活用した顧客満足度の向上
- (2) モビリティ社会への貢献
 - ・ 自動車にとらわれない、モビリティ全般に向けたサービス構築
 - ・ BPOコールセンターにおけるオプションメニューの実装
 - ・ 新モビリティに対する交通安全啓発の強化
 - ・ 訪日および在日外国人向けの交通安全啓発の提供
- (3) ニーズに沿った多様なサービスの構築
 - ・ 「JAF交通安全トレーニング」普及による交通安全啓発の推進
- (4) ITを活用した業務改善
 - ・ 翻訳ウェブ受付システムを活用した業務効率化
- (5) 積極的な調査研究
 - ・ 自動運転に関する知見習得
 - ・ モビリティユーザーのサービスニーズ研究
- (6) ESGへの取り組み
 - ・ 交通事故減少への取り組み
- (7) 組織
 - ・ 地域の状況に合わせたマネジメント体制実現

3 人々の暮らしを支え、彩る多様なサービスの提供

人々との対話を通じて得られたニーズをもとに、良質な会員サービスや体験価値の高いイベントをお届けし、顧客満足度の向上に取り組めます。

また、eモータースポーツの普及拡大やモータースポーツの環境対応を進めます。

- (1) 顧客と対話し、課題を掴む
 - ・ 多様な顧客コミュニケーションチャネルの確保
 - ・ 会員のニーズに合わせたコミュニケーションの充実

(2) ニーズに合わせた多様なサービスの構築

- ・ 良質な会員サービスの提供
- ・ 体験価値の高いイベントの提供
- ・ e モータースポーツの普及拡大
- ・ 地域社会との対話を通じた課題解決の推進

(3) 体制の整備

- ・ 新規事業創出制度の本格的運用とチャレンジを推奨する組織風土醸成

(4) ITを活用した業務改善

- ・ 「お客様の声」の分析および業務への活用

(5) 積極的な調査・研究

- ・ ファンとのコミュニケーションで得た知見による自社活動の改善

(6) ESGへの取り組み

- ・ モータースポーツ環境対応ロードマップをベースとした取り組みの推進

(7) 社外とのコミュニケーション

- ・ 多種多様な意見を経営に反映する機会創出
- ・ 他業種・スタートアップ企業と連携したモータースポーツの普及促進

4 時代の流れに柔軟に対応できる組織の確立

基本方針の実現に向けて、顧客と対話し、その視点で施策を考え実現する組織を目指します。

また、組織のパフォーマンスを引き上げるべく、体制の整備やデジタル技術の活用による生産性の向上、風通しの良い職場を目指した組織風土の改革に挑みます。

(1) 体制の整備

- ・ データを活用した営業活動の推進
- ・ 業務アウトソーシングによる効率化・業務改善

(2) ITを活用した業務改善

- ・ 新システムやデジタル技術を活用した業務効率化

(3) ESGへの取り組み

- ・ エコカーの導入促進
- ・ コスト削減意識の定着
- ・ 個人情報事故防止への取り組み
- ・ 内部統制の強化
- ・ デジタル・データガバナンスの強化
- ・ 組織風土の改革に向けた社内コミュニケーション活性化

(4) 教育と人材確保

- ・ キャリア採用および入社後のフォロー体制強化
- ・ 職員の適性を活かした人員配置の実現
- ・ 業務に合わせたデジタル・データリテラシーの学習体制整備

(5) 組織

- ・ 健康経営の推進
- ・ 働き方改革に向けた各種制度のトライアル実施
- ・ 事業戦略と人事戦略の統合
- ・ マーケティング活動のための環境整備

以上