

# 数字で見るJAF

JAFの企業情報や働く環境について、数字でご紹介します

 <p>設立</p> <p><b>1963</b>年</p>	 <p>JAFの会員数</p> <p><b>2,000</b>万人以上 (会員継続率92%)</p>	 <p>職員数</p> <p><b>3,416</b>人</p>
 <p>全国の拠点</p> <p><b>230</b>カ所</p>	 <p>平均有給取得日数</p> <p><b>15</b>日</p>	 <p>平均残業時間</p> <p><b>14.5</b>時間 (ロードサービス隊員)</p>
 <p>同期入社の数</p> <p>約<b>100</b>人</p>	 <p>年間救援数</p> <p><b>227</b>万件 (14秒に1件出動)</p>	 <p>年間出動理由TOP3</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1位 バッテリー上がり</li> <li>2位 タイヤのパンク</li> <li>3位 落輪・落込</li> </ol>

※2023年度実績

RECRUITING GUIDE

# HEROES ON THE ROAD

# JAF

クルマのトラブルで困った人を助ける

## 仕事の魅力

被災地で救援活動をおこなう  
JAFロードサービス

### 特別支援隊

仕事のやりがい・楽しさは?  
先輩隊員インタビュー

知られざるロードサービス隊の  
基地を大解剖

一人前の隊員を養成する  
充実の研修制度

「レッカー車だけじゃない!!」



Road Service Car Collection

# クルマのトラブルを 解決に導くヒーローたち







# 業界のトツプランナー

として、全国のドライバーを支え続ける。

たとえば、クルマの  エンジンが突然かからなくなってしまうたら、走行中にタイヤが

パンクしてしまったら、あなたならどうしますか?? 私たちJAFは、60年以上  に

わたり、そうしたトラブルを解決するための  救援サービスを提供し、ロード

サービスの新しい道を切り拓いてきました。人や社会の役に立ち、感謝される喜び

を感じながら、業界の  トップランナーとして進化し続けていくために、

共に走って

くれる仲間を求めています。





# 救援業務

RESCUE

クルマの故障や事故・トラブルの現場に急行し、救援作業をおこないます。

バッテリー上がりやタイヤのパンク、落輪、キー閉じ込みなど

さまざまなトラブルに対応します。

現場での応急処置が難しい場合には、整備工場までけん引することも。

安全かつ迅速な作業をおこなうことで、「いつでもどこでも、困ったときは助けてもらえる」

という安心を提供し続けています。



## WORK FLOW [ ロードサービスの流れ ]

救援要請の受付から現場対応まで、責任を持ってお客様のトラブル解決に努めます。



- 受付**  
全国4カ所のコールセンターでトラブルに見舞われたお客様からの救援要請を受付けます。
- 指令**  
作業内容や車両位置を管理しているシステムから自動で指令が出されます。
- 出動**  
タブレットに指令が届いた隊員は内容を確認し、現場へ出動します。
- 状況確認**  
現場到着後、正確かつ速やかに故障原因の探求にあたります。
- 現場対応・解決**  
迅速に作業し、作業内容の説明やワンポイントアドバイスをおこないます。

## 1DAY SCHEDULE [ 8:00 出社の場合 ]

1日に平均5~7件の救援要請にお応えしています。

- 8:00 出社** 制服に着替え、車両点検などの出動準備
- 8:30 開局** 出動準備完了をタブレットから報告
- 9:00 現場A** バッテリー交換作業
- 9:30** 作業完了後、基地へ戻り待機
- 10:30 現場B** パンク応急修理作業
- 11:30** 昼休憩 (60分)
- 13:00 現場C** キーとじ込み/ドア開放作業
- 14:00 現場D** 事故車両けん引作業
- 15:00** けん引作業完了後、周辺で待機
- 15:30 現場E** 燃料切れ給油作業
- 16:30 基地へ戻り、閉局**  
車載工具の片付けや当日の作業情報をタブレットから報告  
制服から私服に着替える
- 17:00 退社**



## WORK CYCLE [ 勤務パターン(夜勤あり)の一例 ]

A勤~D勤の4連勤後に休日があり、その5日間で1サイクルとなります。隔週でA勤がお休みとなり2連休となるため、月平均で8~9日の休日があります。希望の日に有給休暇を取得することも可能で、自分の時間を大切にしながら働くことができます。

時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
月曜日	A 勤 8~17時								休憩															
火曜日	B 勤 9~19時										休憩													
水曜日	C 勤 18~24時																							
木曜日	休憩		D 勤 0~8時																					
金曜日	休日																							
土曜日	休日																							
日曜日	B 勤 9~19時										休憩													

■ プライベート ■ 仕事 ■ 休日

※支部により勤務パターンは異なる場合があります。



2022年入社  
向山 倭 隊員  
東京支部  
西東京ロードサービス隊  
小平基地



お客様から毎回いただく、心からの「ありがとう」。これほどの喜びは他にないと思う。

お客様からの感謝の言葉が、エネルギーになる。

私は普段レッカー車に乗っているのですが、その場で応急処置ができない可能性が高い故障車や事故車をけん引するような救援作業をメインに業務にあたっています。作業内容や現場の状況は毎回異なるので、自分が持つ知識・技術を活用して作業にあたり、困っている方のお役に立てるこの仕事には大きな魅力を感じています。トラブルの現場にすぐに駆けつけるのが私たちJAFです。だから、作業完了後には必ずお客様から感謝の言葉をいただきます。「ありがとうございます」や「JAF会員になって良かった」という言葉をいただくことが多いのですが、「今度何かあったときも、またあなたに来てもらいたい」と言っていたときは、とても嬉しかったです。

今後も現場で活躍し続ける隊員でありたい。

私は現場が大好きなので、今後も健康に気をつけて、一日でも長く現場に立ち続ける隊員でありたいと考えています。もちろん今でも苦しい作業はありますが、技術的に

足りない部分があることも理解しています。だからこそ、一つでも多くの作業ができるように今後も成長していきたいですし、仲間や先輩に適切なアドバイスができるような隊員になりたいと考えています。



OFFの過ごし方

子どもたちと公園に行ってボール遊びをしたり、庭でBBQをしたり、家族との時間を大切にしています。また、毎年リフレッシュ休暇をとって家族旅行に出かけることにしています。直近では富山に行き、温泉に入ったり、子どもたちと一緒に遊んだり、家族の時間を楽しみました。



れてから何分経過」という声が聞こえてくる緊張感のある現場でした。焦りや不安を感じながらの作業でしたが、基地主任や先輩からも連絡をいただき、無事に解決できたときはこの上ない達成感がありました。今後も技術を磨き続け、たくさんの人のトラブルを解決できる隊員でありたいです。

だくことをいつも心がけています。本当に困っているからこそ、お客様からはいつも心からの感謝の言葉をいただけます。こんなやりがいのある仕事は、他にないのではないかと感じています。

緊張感のある現場ほど、達成感は大きい。

新人の頃に、車内に閉じ込められた小さなお子様の救出作業を担当したときのことは今でも忘れられません。警察をはじめ多くの人が見守る中での作業で、「閉じ込めら



OFFの過ごし方



休日は家族や友人とキャンプを楽しんでいます。よく行くのは山梨のキャンプ場。フリーサイトで自由にテントを設営し、ゆったりと自然を楽しんでいます。キャンプ場では、肉を焼いて食べたり、焚き火をしたり、「何もしない時間」を楽しんでいます。もうすぐ子どもが生まれるので、いつか子連れのキャンプにも行ってみたいです。

身につけた技術を存分に活かせる。さまざまなクルマに触れられる。それが、この仕事の醍醐味です。

2017年入社  
平戸 翔二郎 隊員  
神奈川支部  
神奈川西ロードサービス隊  
緑基地



私たちは、クルマの救急隊。

現在はレッカー車に単独乗務し、さまざまな救援作業をおこなっています。トラブルを抱えたお客様のもとへ駆けつけ、その場で解決する。私たちの仕事は、いわばクルマの救急隊です。クルマに詳しくない方や運転に慣れていない方は、エンジンがかからなくなってしまっただけでパニックです。だから、現場に到着した際は、まずお客様の話にしっかりと耳を傾け、安心していた





JAFロードサービス

# 特別支援隊

SPECIAL SUPPORT TEAM

大雨や大雪、地震などの大規模な自然災害の発生時など、通常業務の範囲を超えるような救援要請が急増した際に召集されます。約2,000名の中から選抜された約100名の隊員たちで構成され、被災地で警察や自治体と連携して活動します。緊急車両が通行できるように、道路をふさぐ被災車両を移動させたり、避難所を巡回し、車中泊を余儀なくされた被災者のクルマの点検を無料でおこなったりしています。

## 非常事態に備えた合同訓練

JAFロードサービス特別支援隊は、災害対策本部や警察などとの連携の中で、通常ではありえない状況で車両の移動などをおこなう必要があるため、特別な研修や数々の合同訓練を積み重ね、有事に備えています。



## 主な派遣先一覧

2004年の発足以来、全国のさまざまな地域で支援活動をおこなっています。

- 2011年 東日本大震災(派遣先:岩手県、宮城県、福島県)
- 2016年 熊本地震(派遣先:熊本県)
- 2018年 北陸豪雪(派遣先:富山県、石川県、福井県)  
西日本豪雨災害(派遣先:岡山県、広島県)
- 2019年 東日本台風(派遣先:長野県、栃木県、千葉県、福島県)
- 2024年 能登半島地震(派遣先:石川県)



## INTERVIEW

### 年明け早々の大地震。 能登半島で車両搬送を担当。

2024年1月に発生した能登半島地震では、1月2日から3月31日までの3ヶ月間にわたって隊員が入れ替わりながら救援活動を行いました。私は2月1日から1ヶ月間、津波によって冠水した車両の移動や避難途中でトラブルに遭われた方の車両の搬送を担当しました。被災地では瓦礫撤去の



ボランティアの方など、多くの人が復旧作業にあたっているため、そうした方々の作業を

妨げないように迅速な判断・対応を心がけていました。また、自身の体調管理を徹底し、風邪をひいたり怪我をして被災地に迷惑をかけないことを特に意識していました。

### 会員の皆さまのおかげで、 特別支援隊が成り立っている。

特別支援隊での活動を経験し、さまざまな気づきがありました。たとえば支援物資や仮設トイレを届けるとか、JAFのアプリで安否確認をできるようにするとか、JAFだからこそできる支援がもっとあるのではないかと考えるようになりました。また、いつも現場で感謝のお言葉をいただく私たちですが、特別支援隊の活動は会員の皆さまからいただく会費で成り立っています。そういった意味で、私たちも会員の皆さまに感謝し、より一層大切にすべきだという思いが強くなりました。

特別支援隊の隊員に求められるのは、救援作業に必要な高度な技術や知識。それに加えてメンタルの強さも重要だと感じています。被災地は過酷な状況であることがほとんどです。そこで私たちがネガティブになったり、暗い気持ちになったりしないように、気持ちを強く持ち続けることが大事であると活動を通して学びました。



JAFだからこそ  
できる支援で、  
被災者の気持ちを  
少しでも軽くしたい。



2017年入社  
井後 和 大 隊員  
中部本部三重支部  
ロードサービス隊  
四日市基地





さまざまな  
救援要請に応える！

# JAFロードサービス隊の 基地を大解剖！

JAFには全国に200を超える基地があり、  
降雪量が多いエリアの基地や繁華街での出勤が多いエリアの基地など、  
エリアによって基地の特色もさまざま。ここでは、普段お見せできない  
JAFロードサービス隊の基地を特別にご紹介します！



## 1 車庫

救援内容に応じた車両で現場へ急行できるように、バンタイプやレッカータイプ、車積載タイプなど、さまざまな車両が待機しています。



### Car Wash

洗車のタイミングは  
隊員によっていろいろですが、  
基地に戻った後に  
30分程度洗車をする  
隊員が多いようです。

JAF BASE POINT

## 4 執務室

隊員が事務処理やデスクワークなどを行うスペース。作業データの登録や売上の入金作業などをおこないます。



## 5 休憩室

基地にもよりますが、ウォーターサーバーや冷蔵庫、電子レンジ、コンロなどがあり、隊員が昼食時などに利用します。



## 2 倉庫

隊員が現場で使う工具や機材が保管されています。いつ救援要請があっても対応できるように、工具類や備品は常にきれいに整頓されています。



## Nap Room

すぐ出動できるように  
制服のまま横になる人、  
軽く着替えてから  
横になる人など隊員によって  
さまざまです。

JAF BASE POINT



## 3 仮眠室

夜勤の隊員が仮眠や休憩をする際に利用する仮眠室。救援要請がない時に利用しています。

## Shower Room

体の汚れや汗を  
洗い流すシャワー室。  
お気に入りの石鹸やシャンプーを  
持ち込む人もいたりとか  
いないとか。

JAF BASE POINT



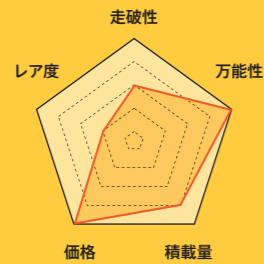
稼働率ナンバーワン!



WRECKER TYPE

### レッカータイプ

全体の6割を占める主力車両。事故車、落輪、転落などの引き上げ作業や故障車移動のほか、災害支援車両として被災地の救援などでも活躍します。



メーカー:トヨタ/全長×全幅×全高:544cm×190cm×214cm/車両重量:4,460kg/トランスミッション:MT/最大積載量:3,402kg<sup>※1</sup>/乗車定員:3名/燃料:軽油

※1.けん引能力

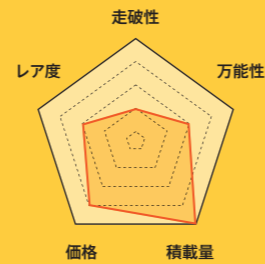
自走不能なクルマを運搬!



LOADING TRUCK TYPE

### 車積載タイプ

けん引の難しい4WD車や事故で大破した車両など、受付した段階で自走不能が判明している場合に、車両の移動を目的として出動します。



メーカー:トヨタ/全長×全幅×全高:693cm×221cm×245cm/車両重量:5,010kg/トランスミッション:MT/最大積載量:2,800kg/乗車定員:3名/燃料:軽油

救援現場で活躍する装備はこれだ!



### Road Service Car MUST TOOL

1. 輪止め
2. 携行缶
3. ポータブル電源
4. インパクトドライバー
5. OBD II スキャンツール
6. タイヤレバー
7. アルミブリッジ
8. クランプテスター
9. サージプロテクター
10. ソフトカーロープ
11. エアケージ
12. シザースジャッキ
13. 車載工具
14. ガレージジャッキ
15. パンク応急修理キット
16. プースターケーブル

JAFが所有するロードサービスカーには、さまざまな種類があります。救援内容や現場の状況に合わせて、適切な車両が出動しています。

# Road Service Car Collection

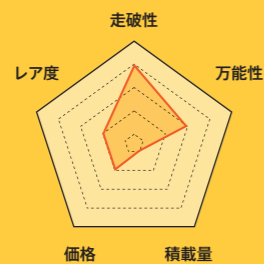
入社1年目はこの車から!



VAN TYPE

### バンタイプ/軽自動車

路上故障の応急機材一式を搭載し、バッテリー上がりやキー閉じ込みなど、比較的軽微な故障救援やレッカー車が入れない狭い道路や地下駐車場などで活躍します。



メーカー:日産/全長×全幅×全高:442cm×167cm×188cm/車両重量:1,450kg/トランスミッション:AT/最大積載量:650kg/乗車定員:2名/燃料:ガソリン

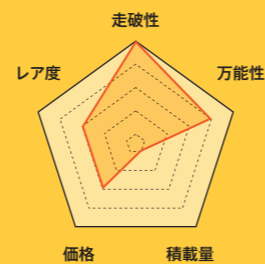
悪路や雪道もおまかせ!



4WD TYPE

### 四輪駆動タイプ

バッテリー上がりやキー閉じ込みなどの軽微な救援作業のほか、レッカー車が入れない悪路や雪道における落輪、スタックの救援作業で活躍します。



メーカー:スズキ/全長×全幅×全高:339cm×147cm×172cm/車両重量:1,040kg/トランスミッション:MT/最大積載量:0kg/乗車定員:2名/燃料:ガソリン

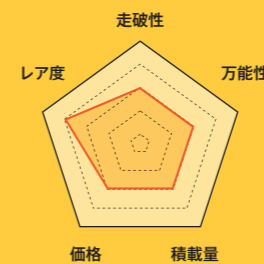
二輪車の搬送が得意!



MULTIPURPOSE TYPE

### 多目的タイプ

二輪車の運搬をはじめ、バッテリー上がり作業やタイヤ交換作業、ドアロック作業など文字通り多目的に活躍する車両です。



メーカー:トヨタ/全長×全幅×全高:468cm×169cm×198cm/車両重量:3,300kg/トランスミッション:AT/最大積載量:2,000kg/乗車定員:3名/燃料:軽油

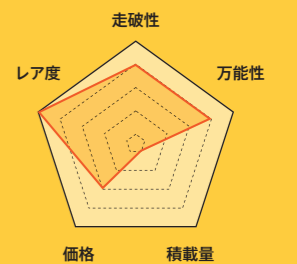
電気自動車の充電ができる!



EV CAR TYPE

### EV給電タイプ

バン型サービスカーに充電機材を搭載し、ロードサービスの現場で電気自動車への応急的な急速充電が可能です。



メーカー:トヨタ/全長×全幅×全高:339cm×147cm×189cm/車両重量:1,590kg/トランスミッション:AT/最大積載量:350kg/乗車定員:2名/燃料:ガソリン

※車両のスペックは一例です。さまざまなメーカーの車種があります。

一人前の隊員を育成する

# 研修制度

TRAINING SYSTEM

JAFでは、一人前の隊員になるまでの研修制度が充実しています。  
ここでは1年目の研修の流れを一例としてご紹介します。

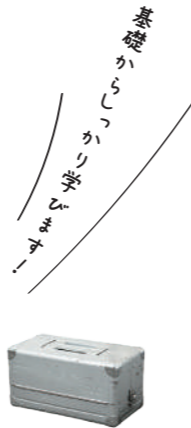
Let's get started!



4月

## 入社式・ 新入職員養成研修

JAF中央研修センターにて、およそ1ヶ月間、新入職員養成研修を実施。ロードサービス業務に必要な基礎知識や基礎技能、JAF職員としての心構え等の習得を目指します。



4月



5月

## 各所属エリアでの研修

実際の救援作業を想定した研修を通して、ロードサービスの知識・技術を深めます。ウインチ操作や近年主流の電気自動車の救援技術、二輪車の取り扱いや構造など、単独乗務に向けた研修をおこないます。



6月

6-7月

## 同乗研修 / OJT

配属された基地で、先輩の出動に同乗し、現場での救援作業について学びます。JAFでは、実際の仕事を通じて知識や技術を習得できるOJT (On the Job Training) を大切にしています。

先輩から多くのことを  
学んでいます。

8月

## バン型単独乗務 に向けた訓練

バッテリー上がりやタイヤのパンク応急修理、タイヤ交換作業といった軽作業を単独乗務で実施できるように技術の向上を目指します。



8月

7月

9月

9月

## ロードサービス 技能検定 / 救援技術5級

ロードサービス技能検定制度を活用し、技術の向上に努めます。5級は、バン型サービスカーへの単独乗務に必要な具体的な知識や技術を有しているかを確認します。



目指せ、4級取得!



10月

10-1月

## レッカー車乗務に 向けた同乗研修 / OJT

バン型サービスカーへの単独乗務がスタート。現場で困ったことがあれば、テクニカルサポートセンターに問い合わせ、技術的アドバイスを受けられるので安心です。また、レッカー車による救援業務のOJTや同乗研修を実施します。

2月

## ロードサービス 技能検定 / 救援技術4級

4級は、レッカー車の単独業務に必要な具体的な知識や技術を有しているかを確認します。4級取得には準中型免許(51限定含む)以上の免許の保有が必須となります。準中型免許の取得にあたっては、取得補助制度もあります。

2月

1月

3月

## レッカー車単独乗務

レッカー車に単独乗務し、ロードサービス救援作業をおこないます。

レッカー車  
での単独乗務が  
スタート!



3月

## 技能検定制度

JAFでは、救援業務に必要な知識や技術の集積を技能検定制度として体系的に定めており、5級から1級までの検定試験を通して、さまざまな状況に対応できるロードサービスのスペシャリストを目指します。

級位	各級位でできること	取得時期の目安・レベル
5級	バン・軽自動車タイプへの単独乗務が可能	入社1年目
4級	レッカータイプへの単独乗務が可能	入社1~2年目
3級	標準的な現場をすべて単独で対応できる	入社3~4年目
2級	現場での応用対応や高度な作業ができる	スペシャリスト (取得率42%)
1級	お客様対応を含め、極めて高度な現場応用力を備える	隊員の頂点 (取得率5%)



級位ごとに標章を貸与

※研修の習得や単独乗務の時期には個人差があります。