

# 2022年度事業計画

(自2022年4月1日 至2023年3月31日)



一般社団法人

日本自動車連盟

## 2022年度事業計画（2022年4月～2023年3月）

### 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

お客様の要望に耳を傾けながら、スマートフォンアプリなどデジタルツールを活用したロードサービスや、EVや新型モビリティほか多様なモビリティへの対応拡大を検討し、ロードサービス事業やコールセンター事業の拡大を図ります。

#### （1）ロードサービスの深化および探索

- ・デジタルツールを活用したロードサービスの検討
- ・多様なモビリティ（EV・新型モビリティ等）への対応方法検討
- ・ロードサービス、コールセンター事業の受託拡大
- ・二輪ロードサービスの利用促進
- ・データを活用した困りごと解決提案コンテンツの作成

#### （2）体制の整備

- ・新資機材の運用強化
- ・ロードサービスネットワークの強化
- ・BCP※1対応および繁忙期の体制強化
- ・スーパーバイザー（SV）※2の育成

※1 事業継続計画（Business Continuity Planning）の略称で、災害などの状況に遭遇した時の損害を最小限に抑え、重要な業務を継続し早期復旧を図ること。

※2 主にコールセンターにおいてオペレーターを管理する立場の職員を指す。

#### （3）ITを活用した業務改善

- ・需要予測に基づくサービスカーやオペレーターの適正配置
- ・次期ロードサービスシステムの開発検討
- ・音声マイニング※や自動音声応答システム（IVR）の活用

※ 「音声認識」と「テキストマイニング」を組み合わせた造語で、音声データを音声認識によりテキスト化し、テキスト化したデータを知識として利用できるような変換する技術のこと。

#### （4）積極的な調査・研究

- ・装備、資機材の研究開発

## 2 「モビリティの進化」を下支えする取り組みの推進

CASEやMa a Sに挑戦する企業と対話し、新たなサービスの開発に挑みます。また、交通安全についても情報発信とサービスを提供し、安心してモビリティを活用できる社会を実現するよう取り組むとともに、環境に配慮しながらもモビリティの「楽しさ」を伝えることを目指します。

### (1) モビリティ社会への貢献

- ・「新しいドライブのカタチ」に関する情報発信
- ・CASE、Ma a Sにおける新たなサービスの開発
- ・交通安全に関する情報発信とサービスの提供
- ・eラーニングによる交通安全教育の展開
- ・eスポーツを含むモータースポーツ振興、体験イベント、競技会の増加

### (2) 積極的な調査・研究

- ・新たなモビリティ社会におけるニーズの調査

### (3) ESGへの取り組み

- ・カーボンニュートラルを踏まえたエコ活動の展開
- ・環境に配慮したモータースポーツ競技の導入

## 3 人々の暮らしを支え、彩る多様なサービスの提供

地域に密着した施設やオンラインサービスの拡大とともに、デジタル媒体を主としたビジネスモデルへの対応やオンラインイベントを積極的に開催し、お客様の声を活かしてコンテンツの評価と改善に取り組みます。

また、既存アライアンス先との連携を強化し、地域社会の課題に目を向けながら社会貢献活動や会員向けサービス構築など新たな価値を共創します。

### (1) 顧客と対話し課題を掴む

- ・地域社会の課題に目を向ける意識の醸成
- ・会員の声を活かしたコンテンツ評価と改善
- ・サイト品質、SNSの価値向上
- ・アプリの利用促進およびリニューアルに向けた検討

- ・ウェブ広告を活用した入会促進の強化
- (2) 多様なサービスの構築
  - ・デジタル媒体を主とした新たなビジネスモデルへの挑戦
  - ・ライフサポート事業の強化
  - ・オンラインイベントの拡充
  - ・環境対応を意識したイベントの拡充
  - ・ドライブ企画・コンテンツの充実
  - ・地域社会の課題を解決するサービスの検討
  - ・会員ロイヤリティプログラムの検討

- (3) ITを活用した業務改善
  - ・デジタルコンテンツの発信
  - ・JAF Mate Onlineの充実・定着
  - ・各種手続きの電子化、オンライン化に伴う業務の合理化

- (4) 積極的な調査・研究
  - ・ビジネスマッチングへの参加および主催
  - ・顧客データ活用モデルの研究および策定

#### 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、新たなビジネスアイデアが次々に生まれ、はぐくまれる組織となるため、社内や社外とコミュニケーションを図ります。

また、自分に合った働き方で職員の力を最大限発揮できる組織を目指し働き方改革や人材教育に引き続き取り組みます。

- (1) 顧客と対話し課題を掴む
  - ・財務活動、環境活動、社会貢献活動等の情報発信
  - ・地方本支部の情報発信力強化
- (2) 体制の整備
  - ・次期基幹システムの構築
  - ・多様な顧客コミュニケーションチャネルの準備
  - ・新たなビジネスアイデアをブラッシュアップできる体制整備
- (3) ITを活用した業務改善

- ・デジタルツール（R P A※・A I 等）による業務効率化の推進
- ・新人事システムの構築

※ Robotic Process Automation の略で、パソコンで実施する事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のこと。

### （3）積極的な調査・研究

- ・同業他社、業界の研究
- ・国内外参考事例の研究

### （4）E S G への取り組み

- ・S D G s※と事業活動との整合性の確認および社内浸透
- ・会計基準、法令等改正に関する情報収集および対応

※ 持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）の略で、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指すため設定された具体的な目標のこと。

### （5）人材確保・教育

- ・全職員の I T リテラシー向上
- ・専門的知識の教育充実
- ・次期システム実装に向けたマニュアル整備と教育
- ・ソリューション営業やチーム営業による営業力の強化

### （6）変化に対応できる組織づくり

- ・働き方改革の促進によるワークライフバランスの向上

### （7）内部統制の強化

- ・法令遵守
- ・全社リスクマネジメントの運用
- ・交通、作業事故減少への取り組み
- ・コスト意識の強化
- ・5 S 活動の実践

### （8）社内コミュニケーションの拡充

- ・プロジェクト検討結果や好事例の共有などの社内コミュニケーションの充実
- ・従業員アンケートの活用による E S 向上
- ・グループ 2 社との連携強化