

2023年度事業計画

(自2023年4月1日 至2024年3月31日)



一般社団法人

日本自動車連盟

2023年度事業計画（2023年4月～2024年3月）

I 環境の変化とその対応について

JAF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、CASE※1やMaaS※2による自動車業界やビジネスモデルの大変革、新型コロナウイルスの流行をきっかけとした個人のライフスタイルやワークスタイルの多様化など、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変革に挑みます。

JAF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案してまいります。

※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て検索・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 2023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

より安全性や信頼性が高いロードサービスを目指し、お客様のカーライフを引き続き支えるとともにデジタル技術を活かした生産性の向上に取り組めます。また、EVや先進的な技術への対応についても実現し、どのような状況にも対応できるロードサービスへの進化を目指します。

(1) ロードサービスの深化および探索

- ・安全性・信頼性・生産性の高いサービスの実施
- ・EVユーザーの不安に対応できるロードサービス実現
- ・先進的な技術に対応できるサービス体制の実現
- ・蓄積したデータを活用した新たなロードサービス業務の実現

(2) 体制の整備

- ・業務プロセスの可視化と改善
- ・受電体制の適正化
- ・ロードサービスネットワークの強化

(3) ITを活用した業務改善

- ・人員・資機材配置適正化

(4) 積極的な調査・研究

- ・EV対応資機材の研究

(5) ESGへの取り組み

- ・作業事故減少への取り組み

(6) 教育と人材確保

- ・ビデオアドバイザーロードサービス拡充に向けた人材育成
- ・ロードサービス教育プログラムを活用した運転・技術力の向上

2 「モビリティの進化」を下支えする取り組みの推進

モビリティの進化に挑戦する企業やその利用者との対話を通じて新たなサービスの構築や課題解決に取り組めます。

また、道路利用者の多様化に配慮しながら、社会のニーズを捉えた交通安全啓発活動をおこなうとともに、グリーンスローモビリティ※の提

案活動を通じて環境に配慮しつつモビリティの楽しさを伝えます。

※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) モビリティ社会への貢献

- ・EVユーザーに向けた新たなサービス構築
- ・自動車業界の新規参入事業者との対話
- ・グリーンスローモビリティの特性に合致した自治体への提案活動
- ・多様化するモビリティへの交通安全啓発

(2) ITを活用した業務改善

- ・データを活用した安心サポートサービスの充実

(3) 積極的な調査研究

- ・多様化するモビリティの知見蓄積

(4) ESGへの取り組み

- ・交通事故減少への取り組み

(5) 社外とのコミュニケーション

- ・自動車関連団体との対話
- ・地域社会・他業種との対話

3 人々の暮らしを支え、彩る多様なサービスの提供

多様な手段で多様な人々との対話を通じて得られる顧客の声を活かし、新たな会員サービスのあり方を定め、顧客のライフステージに合わせたサービスを提供します。

モータースポーツの分野では顧客の様々なかかわり方を提案することで、新たな楽しさを伝えます。また、環境に配慮したイベントのモデルを提示することで持続可能なモータースポーツの実現にも取り組みます。

(1) 多様なサービスの構築

- ・ライフステージに合わせた会員サービスの提供
- ・新しい会員サービスのあり方の構築
- ・モータースポーツとの様々なかかわり方の提案

- ・蓄積された知識を活かした交通安全 e ラーニングサービスの拡大

(2) 積極的な調査・研究

- ・顧客行動分析に関する研究
- ・モータースポーツ振興策の研究

(3) ITを活用した業務改善

- ・JAF Mate Online の充実
- ・ドライブコンテンツのリニューアル

(4) ESGへの取り組み

- ・モータースポーツにおける環境配慮モデルの提示
- ・社会貢献活動の強化

(5) 教育と人材確保

- ・営業活動の可視化と改善

(6) 組織

- ・新たなビジネスアイデアを創出できる組織の実現

(7) 社外とのコミュニケーション

- ・優待施設との関係強化
- ・地域社会・他業種との対話

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、顧客視点で施策を考え実現させる組織となるべく、マーケティングの考え方を施策立案に取り入れ実践します。

また、社内コミュニケーションの活性化により職員の心理的安全性を高めるなどの組織風土の改革と働きやすい職場づくりに取り組み、組織全体のパフォーマンスの向上やESGへの取り組みの深化を目指します。

(1) 顧客と対話し課題をつかむ

- ・ターゲットを定めたファン醸成活動
- ・JAF自身の認知度を高めるブランディング
- ・多様なチャネルを活かした顧客コミュニケーションの実施

- ・多種多様な意見を経営に反映する機会の創出

(2) 体制の整備

- ・集めたお客様の声を業務改善に活かす体制の構築
- ・業務プロセスの可視化と改善
- ・次期基幹システムの構築と活用に向けた準備

(3) ITを活用した業務改善

- ・利用者の利便性を向上させる新システムの構築
- ・IT活用に向けた業務フローの見直し

(4) 積極的な調査・研究

- ・定点的なデータ分析活動

(5) ESGへの取り組み

- ・コスト意識の強化
- ・サイバー攻撃の高度化への対策
- ・内部統制の強化
- ・個人情報事故減少への取り組み

(6) 教育と人材確保

- ・マーケティング思考浸透とスキルの習得
- ・リーダーシップをもった主体的な人材の育成
- ・ターゲット人材に対するダイレクトリクルーティング※の実施

※企業側から就職活動をしている人材に対して採用アプローチをする手法のこと。

(7) 組織

- ・組織風土の改革に向けた取り組み
- ・組織間連携によるマーケティング実践
- ・健康経営の実現
- ・今後の働き方ビジョン共有と働き方改革の促進

(8) 社内コミュニケーション

- ・デジタルを活用した社内コミュニケーションの活性化

以上