

2018年度事業計画

自2018年4月1日 至2019年3月31日



一般社団法人

日本自動車連盟

2018年度事業計画について

I 環境の変化とその対応について

昨今のデジタル技術（AI、IoT、ビッグデータや情報・通信技術）の進展は「くるま社会」にも様々な変革をもたらしており、交通環境およびロードサービスの分野では車の構造や性能、特性等も劇的に変化し、情報提供やサービスの在り方も大きく変わろうとしております。

会員優待サービスでは、スマートフォン等モバイル端末の普及によって、時間や場所を問わず常に最新の情報を誰でも容易に取得できるようになり、これらのデバイスを活用して会員のニーズに沿ったデジタルコンテンツを提供する必要性が高まっています。

また、ここ数年の消費者動向からは、「モノ」から「コト」へと消費の価値観にも変化がみられ、大都市やその近郊の自動車ユーザーの意識は、これまでの自動車の「保有」から、必要な時に「利用」へと変化しようとしており、これらに柔軟性とスピード感をもって対応しなければなりません。

さらに、国内旅行の人気の高まりや活力ある地方を目指す地方創生の取り組みの必要性を背景に、魅力的なドライブコースや体験イベントの提供のため、地方自治体や関係企業等とのアライアンス強化が不可欠です。

自動車税制については、消費税増税を間近に控え、その議論を活発化させ、自動車ユーザーの意見を反映した活動を積極的に行う必要があります。

運営面では、会員サービスの充実、運送コストおよびITシステム開発への先行投資によるコスト増、労働契約法の改正等に伴う人件費増等、財務上の予断を許さない状況が続くことを想定しています。

このような環境変化を踏まえ、これに柔軟に対応する強い組織作りを行うとともに、人手不足への対応や働き方改革のため、ワークライフバランス、女性活躍の推進に取り組みます。加えて、更なる生産性の向上およびコスト削減に努め、自動車ユーザー団体として健全なくるま社会の発展に貢献して参ります。

Ⅱ 第9次3カ年計画重点施策

第9次3カ年計画（2016～2018年度）重点施策

- (1) 社会的課題への取り組み
- (2) いつでもどこでも使える会員サービスの提供
- (3) デジタル会員証の取得促進
- (4) 社会変化に即応したサービスの提供
- (5) 在籍会員数の拡大
- (6) 働き方改革と女性活躍の推進
- (7) 内部統制の強化

Ⅲ 2018年度事業計画

1 社会的課題への取り組み

- (1) 自動車税制対策活動等に取り組みます。
国・行政等への提言や世論喚起につながる税制対策活動
- (2) 交通安全・環境保全活動に取り組みます。
 - ① 交通安全・環境保全に関する調査と情報の提供
 - ② 交通マナーや安全向上に向けたキャンペーン活動
 - ③ 自動車ユーザーに対する先進安全自動車（ASV）等の理解促進
 - ④ 高齢者の事故防止を目的としたWebコンテンツの制作および提供
 - ⑤ ボランティア活動の交通安全実行委員会、幼児向けの交通安全ドレミぐるーぷによる交通安全の普及
 - ⑥ ニーズを踏まえた各種講習会カリキュラムの開発
- (3) モータースポーツ振興の推進を図ります。
 - ① ライセンスホルダーの拡大と活発な公認競技会の開催支援
 - ② 入門者用競技オートテストの普及と拡大
 - ③ ウィメン・イン・モータースポーツ等の活動
 - ④ ホームページ等のモータースポーツ映像コンテンツの充実

(4) 地方創生への取組みを強化します。

魅力的なドライブ旅行等の提案

2 いつでもどこでも使える会員サービスの提供

(1) 全国365日24時間、安全で高品質なロードサービスを提供します。

- ① ロードサービス受付、直営および指定工場体制の強化
- ② コールセンター格付け三ツ星獲得によるCSの向上
- ③ ロードサービス救援アプリケーションの普及促進

(2) 会員のライフスタイルやニーズを捉えた会員優待の新規契約や既存優待施設のサービス内容を拡充します。

- ① 日常的に使える優待施設の拡大と優待内容の充実
- ② 通信販売Webサイトの拡充

(3) 機関誌等、掲載内容の充実を図ります。

JAF Mate 誌、JAF PLUSのコンテンツの充実

(4) デジタルコンテンツ内容の充実を図ります。

- ① 公式ホームページのコンテンツの充実
- ② JAF総合観光情報サイトJAFナビのコンテンツ拡充

(5) 全社マーケティングにより、お客様との接点を強化します。

- ① デジタルマーケティング機能の強化
- ② Webを活用した会員との接触機会の拡大
- ③ 情報発信力の強化

(6) お客様のニーズに合ったサービスを提供します。

「お客様の声」に耳を傾けたサービス内容の向上

3 デジタル会員証の取得促進

会員とのあらゆる接触機会を捉え、取得拡大を推進します。

- ① 自動車販売店での入会説明時の促進
- ② ロードサービス作業終了時および交通安全講習会等での促進
- ③ 会員向けキャンペーン等による推進

4 社会変化に即応したサービスの提供

- (1) 次期ロードサービスシステムの構築を推進します。
指令業務を自動化するシステムの構築
- (2) ユーザーに選ばれる安全で安心なロードサービスを提供します。
 - ① 先進安全自動車、次世代自動車等に対応したロードサービス技術の習得
 - ② ロードサービス可視化プロジェクトによる最適化
- (3) コールセンターの拡充を図ります。
 - ① 自動車販売店向け「安心サポートデスク」の拡大
 - ② コールセンター業務の拡充、顧客接点の強化
- (4) パートナーとのアライアンスを推進します。
 - ① 企業等との提携による会員優遇サービス内容の充実
 - ② 自治体、道の駅等とのアライアンス推進
 - ③ 国内旅行者および訪日観光客向けの観光情報とドライブプランの提供
 - ④ 訪日観光客向けサービスの提供
 - ⑤ コネクテッドカー等に関する連携強化およびコンテンツの提供
 - ⑥ 国、行政との災害支援活動等、社会貢献活動に関する連携強化
- (5) メディアへの対応とブランドづくりのためのメディアリレーションを推進します。
 - ① 取材への迅速な対応
 - ② 適時適切なニュースリリースの発信
 - ③ マスメディアを意識した、公式ホームページ・SNS等の発信力の強化

5 在籍会員数の拡大

- (1) 若年層・ファミリー層・シニア、女性・法人等をターゲットとした在籍会員の拡大施策を実施します。
 - ① CRMを活用したターゲットへのダイレクト入会の促進
 - ② U-17（若年層向け）サイトのコンテンツの拡充

(2) 社会のニーズを取り入れた制度やサービスを開発します。

- ① レンタカー向け法人会員制度の推進
- ② シニア層へ向けた会員制度の検討

(3) 営業力・現場力の強化を図ります。

- ① ソリューション営業力の強化、チーム営業の推進
- ② 自動車販売店向けWeb入会サイト Jafenta の活用

6 働き方改革と女性活躍の推進

(1) 働き方改革では、コミュニケーションの活性化を図り、イノベーションが進む職場づくりを推進します。

- ① オープンでフラットな組織体制の構築
- ② クロスファンクショナルな組織運営
- ③ 無駄な業務の廃止と業務の標準化、効率化
- ④ 業務集約とマルチタスクの推進
- ⑤ 大規模支部における職場環境の整備（フリーアドレス等）

(2) ITを活用して業務を効率的に進め、生産性を向上します。

- ① 現行のITシステム（e-セールスマネージャー、社内SNS、社内イントラネット、各Webサイト、CRM、BI、ロードサービス受付指令システム、ワークフロー決裁システム等）の活用による業務および意思決定の迅速化
- ② コミュニケーションの見える化
- ③ Web改善プロジェクトの推進

(3) ワークライフバランスを推進し、女性にも男性にも働きやすい職場づくりを行います。

- ① 職員の介護・育児と仕事の両立支援
- ② 職員のスキル、知見、能力の向上と、自律し、チャレンジする人材の育成およびアセスメントの活用
- ③ 個人の目標を明確にした人事考課の実施
- ④ 将来を担う有能な人材確保
- ⑤ 女性活躍推進法に基づく取組みの実施

7 内部統制の強化

(1) マネジメント力を高め、生産性を向上します。

- ① 事業計画の周知とバランス・スコアカードの活用による方針の徹底
およびP D C Aの運用
- ② 5 Sの徹底とE M Sの強化およびリソースの最適配分
- ③ 個人情報保護マネジメントシステム（P M S）の運用と改善
- ④ マニュアルの活用による業務の標準化
- ⑤ オープンでスピード感のあるプロセス管理とK P I・K G Iの適正な
設定および可視化

(2) コンプライアンスの徹底を図ります。

- ① 法令遵守による社会的信頼の確保
- ② 行動指針の徹底による適正な事業運営

(3) 業務運営において想定するリスクに対応します。

- ① 全社的リスクマネジメントの運用
- ② 危機発生時の対応力強化
- ③ 情報セキュリティの強化

(4) 財務・管理会計による健全な組織運営を行います。

- ① 月次での予実管理の徹底
- ② コスト意識の醸成と生産性の向上

(5) J A Fグループ内の内部統制を推進します。

グループ2社の内部統制システムの運用

以上