

2017年度事業計画

自2017年4月1日～至2018年3月31日



一般社団法人

日本自動車連盟

2017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

国内の自動車に関する環境は、都市部においては、自動車は「保有」から「使用」へと価値観の変化が進み、地方圏においては生活インフラであるガソリンスタンドの減少等の問題が生じています。

ユーザーが自動車を選択する基準は、特に最近では先進安全技術へも関心が高まっています。先進安全技術は、ユーザーへの安全性と利便性を格段に向上させるものですが、同時に装置等の正しい理解をユーザーへ促すことも必要です。

加えて、コネクテッドカーや自動車のテレマティクス技術も急速に進展しており、基幹事業のひとつであるロードサービスのあり方も変化が求められることとなります。

地域振興のため国内旅行の重要性が指摘されており、また、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、さらに多くの訪日観光客が見込まれています。共に、地方圏へドライブ旅行をするための手段が課題となっていることから、これを担うであろうレンタカー業界との協力も重要となってきました。

さらに中長期的には、ドライバーの高齢化に伴う運転免許の返納が見込まれ、シニアドライバーが会員を離脱する傾向が進むことも想定されます。

また、人手不足の中、人材確保が難しい状況は依然として続いており、若者のライフスタイルや社会の価値観が多様化し、併せて育児や介護等の問題が深刻化する中で、ワークライフバランスへの配慮が求められています。

政府の「働き方改革実現会議」では、柔軟な働き方や女性が活躍しやすい環境整備、同一労働同一賃金等が議論されています。

JAFでは、これらの環境変化に柔軟に対応するとともに、働き方改革や更なる女性の活躍を推し進め、自動車ユーザー団体として健全なく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 2017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コンテンツの制作及び提供
 - 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
- (3) モータースポーツ振興の推進を図ります。
 - ① 第2次モータースポーツ振興ワーキンググループの設置
 - 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

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現行ロードサービス受付指令システムの活用強化
 - ②ロードサービス出動体制、繁忙時の電話受付体制強化
 - ③コールセンター格付け三ツ星獲得によるCSの向上
 - ④ロードサービス救援アプリケーションの提供
- (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永年会員向け継続特典の検討
 - ③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。
- ①JAF Mate誌コンテンツの充実
 - ②JAF PLUSの紙面拡大と掲載情報量の拡充
 - ③「ドライブの優待」版の増補によるご利用ガイドの3分冊化
- (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拡充
 - ②公式SNSを活用したキャンペーンの展開
 - ③JAF総合観光情報サイトJAFナビのコンテンツ拡充
- (5) デジタルマーケティングにより、お客様との接点を強化します。
- ①Webを活用した会員との接触機会の拡大
 - ②CRM、BI連携による情報提供
 - ③ターゲット向けのサイト構築

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及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) 情報通信技術の進展やロードサービス需要の変化に対応するため、次期ロードサービス受付指令システムの構築を進めます。
 - ①受付から指令までの処理を自動化するシステムの構築
 - ②救援現場業務効率化のための電子マネー等取扱いシステムの構築
 - ③会員、指定工場等からの高度な技術的質問へ対応するためのテクニカルサポートセンター構築

- (2) 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関西圏のコールセンター機能集約による柔軟な運用体制の確立

- (3) 会員、優待施設企業、自動車販売店、自動車メーカー、損害保険会社等の企業及び団体、大学、NPO法人等とサービスを共創します。
 - ①企業等との提携による会員優遇サービス内容の充実
 - ②Webによる予約決済システムの活用及び宿泊予約等の継続的機能追加
 - ③コネクテッドカー等へのドライブコンテンツの検討

- (4) 地方自治体との観光協定等による連携を図り、地方の魅力が伝わるドライブプランを提案します。
 - ①自治体、道の駅等との連携によるドライブ旅行の企画と実施
 - ②国内旅行者向け及び訪日観光客向けの観光情報とドライブプランの提供

- (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取材依頼への迅速な対応
 - 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) 女性や若年層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。

- ①CRMを活用したターゲットへのダイレクト入会の促進
- ②デジタル会員証の機能を利用した紹介入会の促進
- ③U-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レンタカーに特化した法人会員制度の改正と推進
- ②シニア層へ向けた会員制度の検討

(3) 営業支援の手法を多様化し、営業力の強化を図ります。

- ①ソリューション営業の推進
- ②テレマーケティング、チーム営業の推進
- ③ITシステム（自動車販売店向けWeb入会システム 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無駄な業務の見直しによる業務のスリム化
- ②マニュアルの改善による業務の標準化
- ③マルチタスクの推進と戦略的な人員配置の実施
- ④在宅勤務等、場所にとらわれない柔軟な働き方の研究

(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現在、JAFに導入されている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、決裁システム等）の活用による生産性の向上
- ②業務及び意思決定の迅速化

(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自己啓発支援制度の推進と自律し、チャレンジする人材の育成
- ③個人の目標を明確にした人事考課の実施と新人事制度の徹底
- ④デジタル化に対応できるクリエイティブスキル習得研修の研究
- ⑤将来を担う有能な人材確保
- ⑥女性活躍推進法に基づく計画の実施

7 内部統制の強化

(1) マネジメント力を高め、業務の有効性・効率性を図ります。

- 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と事業計画の浸透
- ②情報の共有による透明性の確保
- ③方針浸透度調査による浸透度変化の把握

(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立
- ②行動指針の徹底による適正な業務運営

(3) リスクマネジメントの運用により、想定するリスクに対応します。

- ①リスクのコントロールと定期的なリスク評価の実施
- ②情報セキュリティの強化

(4) 管理会計によるコスト意識の醸成を行います。

- 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。

- ①グループ 2 社の内部統制システムの構築
- ②J A F とグループ 2 社の業務範囲の検討

以上