

回転率を高めることは良いことか？

経営分析などを行うと、回転率が良い、悪いかという話になります。

「棚卸資産回転率が昨年より悪化しているから問題だ」などです。

飲食店では、ランチタイムの顧客の回転率に関心がいきます。昼の限られて時間により多くの顧客に利用してもらい、利益の最大化を目指すからです。効率的経営です。

そのため、食事の終わったお客さまには、早く帰って欲しいという心理が働きます。ある店で経験したことですが、店頭看板に「コーヒーサービス」とありました。

中に入って食事をし、コーヒーを飲もうとすると、それは持ち帰りコーヒーだったのです。テイ

クアウト用の容器にコーヒーを入れて、渡されました。オフィスに帰ってから飲めということか？

もし、外出中だったら、どこか公園でも探して、そのベンチで飲むのか？

よく考えると、このようなサービスはおかしいのですが、実際に行われていました。恐らくこれは、回転率を高めようと思ひ、導入したものでしょう。確かに、顧客の滞在時間は短くなり、回転率は上がるでしょう。でも・・・と思うのです。

顧客視点で経営していないなあと感じるのです。立ち喰いそばや牛丼店は別ですが、大抵の店では、お客さまはゆっく

りランチを楽しみ、コーヒー等飲み物を飲み、午後の仕事に向かいたいと思うはずです。

そのような顧客心理を無視して、回転率重視のお店というのは、魅力的でしょうか？

回転率を高めれば、一時的には利益は上がるかも知れませんが、しかし、そのようなお店が長続きするのでしょうか。

ある店では、回転率を高めるためにメニューに飲み物がありませんでした。これって？と思うのです。

食事の目的は、ただ空腹を満たすだけではない！と思うのですが。顧客心理を考えないで経営しているお店って残念なが結構あります。