

慶應義塾大学ビジネス・スクール

定食屋¹

都内某所にある「定食屋」は、新鮮な素材に独自のひと手間をかけた定食を提供している。定食屋はその名のとおり定食のみに特化しており、16種類の定食メニューがある。営業時間は、昼 AM11 時 PM3 時、夜 PM5 時 30 分 PM10 時である。平日昼間には営業途中のサラリーマン、タクシー運転手、学生、平日夜間には仕事帰りのサラリーマンなどであふれているが、休日は子供連れの家族も頻繁に利用しているようである。

2005年の外食産業の市場規模は、前年比0.8%減の24兆2781億円となり、8年連続の減少となっている²。全体の半分を占めるレストランなどの飲食店も0.1%減の12兆666億円となっているが、客単価が上昇に転じ価格低下に苦しんできた外食業界に、薄日が差していく³。このような情勢を踏まえ、「定食屋」でも全メニューの8割の商品を値上げする予定である。

依存として厳しい競争下にある外食産業においては、生き残りのため様々な経営戦略が展開されている。「定食屋」では、数年前から情報システムを導入して経営の効率化を図ることを試みていた。特に、新鮮な素材にこだわりをもつ「定食屋」は、需要予測に基づいた的確な在庫管理がひとつの重要な要素と考えている。食材の新鮮さを優先することから、食材を多く仕入れると廃棄ロスが増えかねず、また少なすぎると機会ロスが生じてしまい顧客の満足度を低めてしまうのである。きめ細かい顧客サービスを行うために、混雑する一定の時間帯に人員を増やすという的確な人員配置の観点からも、将来の需要を精度良く予測することは非常に重要であると考えられた。

¹本ケースは、慶應義塾大学大学院経営管理研究科専任講師安道知寛がクラス討議のために作成した。本ケースの記述は、経営管理の巧拙を例示するものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、ケースの複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール(〒223-8523 神奈川県横浜市港北区日吉本町2丁目1番1号電話045-564-2444, e-mail case@kbs.keio.ac.jp)。また、ケースの注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/case/index.html>。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、本ケースのいかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またはいかなる方法(電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない)による伝送は、これを禁ずる。

Copyright(c)2005 は安道知寛が保有する。

²2006/04/28, 日経流通新聞 M J, 19 ページ

³2006/08/11, 日本経済新聞 朝刊, 11 ページ