

宵の口のお客様が多いお店は、繁盛する。

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「コロナ以降、2次会需要がなくなりました」と、1回転しかできなくなりまして、飲食店経営者の方が嘆いていました。

この先、2次会需要が戻ることは、期待できません。コロナが、健康意識を高め、早寝をすることが世の中の大きなトレンドだからです。2回転が1回転になると、単純計算で、売上げが半分になる深刻な事態です。

若者の流れには、マイナスもあれば、プラスもあります。企業の終業時刻が早くなっています。そのため、夕食の時間が早まっています。働く世代が、早寝早起きにシフトしたのです。繁盛しているお店は、17時からと、19時からの2回転のお客様が来ています。

これまで17時は、ハッピーアワーの飲み物だけでしたが、今は、食事タイムになっています。勝負は17時から19時で、いかにお客様に来ていただけるか、なのです。

ここで、勝負の分かれ目になるのが、レセプションスタッフの調整力です。

とあるお店に、18時から2名で行

きました。「今日は、満席をいただいております」と、にべもなく断られました。しかたなく、別のお店に行ったところ「19時までのお席でしたら、ご用意できますよ」と、入店できました。僕は、後に用事があるので、40分で食事を済ませる予定でした。調整しないお店も、19時予約の席は、空いていたのです。20時予約の席もあったかもしれません。

ここで、2回転の売上げを、逃したことになります。

問題は、予約の確認をしないスタッフではありません。スタッフが、全部断っていることに、気づいていないオーナーさんです。

時間調整が苦手になっている原因は、予約が、電話からインターネットに変わったことが原因です。調整は、口頭が基本になります。口頭で、代替案を提案していくことで、せつかく来ていただいたお客様を逃さないことです。

お店の人は「僕が、いつも食べるのが早い」と覚えています。これも、ネットでは、反映できないところなんです。一度満席で入れないお店は、次回から「どうせ満席だろう」と、候補から外れてしまいます。候補から外れると、どんなに頑張っても、売上げにはつながりません。

飲食店は、どんなに流行っていても、席数しか入ってもらうことはできません。回転数を上げることが、利益率を上げるにつながります。いかに調整力で回転数を上げていくか、が勝負になります。早い時間帯のお客様が多いお店は、調整力があるということなのです。だから、宵の口のお客様が多いお店は、繁盛するのです。



中谷彰宏
公式 Instagram



Profile

1959年、大阪府生まれ。早稲田大学文学部演劇科卒業。博報堂勤務を経て独立。1991年に株式会社中谷彰宏事務所を設立。私塾「中谷塾」を主催。全国で講演、ワークショップ、オンライン講座を行う。著作は1100冊を超える。
公式サイト <https://an-web.web.com/>



人は輝く為に、生きていく