

(ゴールの明確化, 対象: 高専3年以上)

問題2-2 「自分のカフェを人気のお店にしたい」

あなたは、個人経営のカフェ「M-Cafe」の店長とする。最近、あなたは「もっと地域で人気のお店にしたい」という目標を立てた。しかし、この目標は漠然としているため、スタッフと協力して具体的な改善策を立てるのが難しい状況である。そこで、この曖昧な目標を、数学的なアプローチを用いて測定・評価可能な具体的なゴールへと明確化することにした。

【現在のカフェのデータ (月平均)】

総売上 (S): 120 万円

総費用 (C): 100 万円 (材料費, 人件費, 家賃など)

利益 (P): 20 万円 ($P=S-C$)

顧客数 (N): 600 人

顧客満足度アンケート平均点 (A): 3.5 点 (5 点満点)

上記の状況を踏まえ、「もっと地域で人気のお店にしたい」という目標を、今後3ヶ月間の改善活動のゴールとして最も適切に数学的にモデル化したものは、次のうちどれといえるか。

1. 新しいコーヒー豆を仕入れ、季節限定のデザートメニューを5種類開発する。
2. 総売上(S)を最大化することを目指す。
3. 来店したすべてのお客様の体験価値を最大化する。
4. 月間利益(P)を25万円以上に増加させることを目指し、その上で、顧客満足度アンケートの平均点(A)を4.0点以上に維持または向上させることを制約条件とする。
5. カフェの公式 SNS アカウントのフォロワー数を現在の3倍にすることを目指す。