

大正期いとう呉服店（松坂屋）の接客法に関する史料紹介

末 田 智 樹*

解題

本稿では、大正期における株式会社いとう呉服店（松坂屋）（以下、いとう呉服店）の接客法に関する史料を翻刻し紹介する。⁽¹⁾

一九九〇年代以降、日本の百貨店に関する史的研究は、社会文化史、商業・流通論、経営史、美術・建築史の分野からそれぞれのフレームのなかで積み重ねられてきた。⁽²⁾ 明治三十八（一九〇五）年に日本で初めて百貨店化をスタートさせた三越が、百貨店へ転換した過程の研究を中軸に、明治四十三（一九一〇）年に百貨店化の道を歩み出した名古屋のいとう呉服店を対象とした研究も盛んになってきた。いとう呉服店については経営史的研究を先頭に、都市史の観点や店員教育を分析した教育史的視点から進められるようになってきた。⁽³⁾ 百貨店業に関わる史的研究が、大都市におけ

る呉服系百貨店の三越、いとう呉服店あるいは高島屋を加え、様々な分野から近年加速してきた。そのなかで、明治後期から現今に至るまで百貨店業の現場に携わってきた店員の姿や、店員が培ってきた営業ノウハウについて、百貨店側の史料から見出した研究は決して多いとは言えない。

筆者は店員の実態を見出すべく、まず日本百貨店業成立史について経済史・商業史を意識した経営史的観点から研究を開始した。とくに、企業家・経営者・幹部社員の役割ならびに経営組織・業績の解明に力点を置いて、主な呉服系百貨店を主軸に具体的な分析を試みた。その後は、いとう呉服店が明治四十三年に百貨店を創業する以前の背景事情に着手した。その時期からすでにいとう呉服店が催事販売に力を入れていたことに気づき、同店の経営動向と催事展開を交えながら生活文化史的側面にも光を当てた研究

をスタートさせた⁽⁴⁾。そして、明治四十三年三月のいとう呉服店名古屋本店の開業時から上野店、大阪店、銀座店さらには静岡店を開業させた昭和九（一九三四）年までのすべての店舗の催事のほぼ内容を明らかにした。そのうえで百貨店業の基本的な営業方法は、店内外ともに対面販売であったことを史料的観点から理解を深めるようになった。

いとう呉服店は生活と文化に関わる品揃えを急増させ、それら百貨の商品をワンストップショッピング形式の空間的階層構造のなかで複数の催事を利用して販売した。その営業方法を可能としたのは、対面販売による接客技術の高さにあったのではないかと仮定するに至った。いとう呉服店において全店員に本史料にあるような高度な接客法を習得させる努力を怠らなかったことが、営業活動の中核である催事販売を軌道に乗せ、昭和初期までに名古屋・東京（上野、銀座）・大阪・静岡の五つの近代的大型店舗による営業体制を敷いた経営展開に成功したと考えるからである。

本史料は時代的には大正期の貴重な史料であり、いとう呉服店が百貨店化のなかで対面販売の技術を見事に形成していった過程を物語っている⁽⁵⁾。今回はそのまま翻刻し掲載することで、百貨店業の基本的な営業方法が対面販売であり、それが大正期いとう呉服店において完成されていたことを明確に示すことを目的としている⁽⁶⁾。本史料は、優れた読み手によって筆者が考える以外に、百貨店業の接客法を通して数多の実情を思い描くことのできる商業経営史に関する一級の史料である⁽⁷⁾。

現在インバウンドによる百貨店を始めとする小売業態への集客は、一層複雑な様相をみせつつある。日本の商品・サービスが諸外国と比べ一歩抜きん出ていることが、海外の顧客を惹きつける要因となっていることは評価されてきた通りである。その背景に秀でた接客法があり、それを生み出し守り続けてきたのは過去から今日までの百貨店業の全店員であった⁽⁸⁾。百貨店業から他の小売業態へと波及していった日本の接客法⁽⁹⁾「おもてなし」は、世界中から着目されるようになったと筆者は考える。本史料は、その原点を探り出すための格好の材料となろう⁽⁹⁾。

いとう呉服店は近世初期以来の商家であり、近世中期以降幕末期にかけて尾張藩御用達の筆頭商人にまで上り詰め、明治後期から大正期には三越に次いで百貨店化を成し遂げた。近世・近代商業経営を先導してきたいとう呉服店において接客法に関する教育書が残っていた意義は大変大きい⁽¹⁰⁾。いとう呉服店が、明治後期から昭和戦前期までに形作ってきた生活と文化を結ぶ良品廉価の営業方針を遂行するためには、店舗空間内に丁寧な接客の流れとスムーズな応対を作り上げることが必要であった。そのことを本史料から読み取ってもらえれば、史料紹介の形態にした意味合いがある⁽¹¹⁾。

凡例

1、翻刻文の体裁については原則として原史料通りとし、適宜本

書形式に合わせた。原史料の目次に記された頁は本稿の頁との関係で紛らわしくなるので付けておらず、また目次および内容の字体の大きさは統一し、字間はすべて詰めた。

2、原史料にはルビが振つてあったが、翻刻にあたっては煩瑣となることを避けるため割愛した。但し、難読漢字には必要に応じてルビを振った。

3、旧字体等は原則して常用漢字に改め、判読を助けるため必要な箇所には句読点・並列点を加えるなど適宜修正を施した。なお、原史料の通り表記したものには(ママ)とした。

4、旧仮名遣い(ルビを含む)および傍線などは原史料の通り表記し、「つ」「や」についてはポイントを下げて右寄せにした。

5、誤字・脱字と思われる箇所については適宜修正を施した。

6、最初の目次と内容の目次の表記および表現が一部異なるものもあるが、そのままとした。

附記

この度もJ・フロント リテリング史料館所蔵の貴重な史料を閲覧・ご提供頂き、および凡例に掲げた内容を中心に多くのご教示を下った菊池満雄様ならびに加藤恵美様に、心より深く感謝を申し上げます。なお本稿は、二〇一・二〇一二年中部大学特別研究費に基づいて活動した研究成果の一部である。

注記

(1) 株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵の史料である。本史料の表紙には

「接客法 いう呉服店 教科書」と記されている。但し作成日が記載されていないが、菊池氏のご教示によれば大正十二(一九二三)年頃に作成されたものである。

- (2) 末田智樹『日本百貨店業成立史―企業家の革新と経営組織の確立―』(ミネルヴァ書房、二〇一〇年)のほか、同『株式会社という呉服店の催事展開からみえる百貨店の営業動向―大正中期における百貨店化過程の先駆的一齣―』(『中部大学人文学部研究論集』第二十六号、二〇一一年)、同『大正後期株式会社という呉服店の経営拡大と催事展開―大阪店再開と銀座店開設と松坂屋誕生―』(『中部大学人文学部研究論集』第三十一号、二〇一四年)、同『一九一〇年代初頭株式会社という呉服店の催事にみる営業展開』(『中部大学人文学部研究論集』第三十二号、二〇一四年)、同『昭和恐慌前後における松坂屋の経営安定化策と催事展開』(『中部大学人文学部研究論集』第三十四号、二〇一五年)、同『昭和初頭静岡市への松坂屋支店誘致と反百貨店運動』(『中部大学人文学部研究論集』第三十五号、二〇一六年)、同『松坂屋の生活と文化を結ぶ催事の成立―良品廉価を礎とした店員の営業活動―』(『市場史研究』第三十五号、二〇一六年)などで研究史を紹介・整理している部分や引用・参考文献を参照のこと。
- (3) 注(2)の拙著・拙稿のほかに、中西聡「両大戦間期日本における百貨店の経営展開―いう呉服店(松坂屋)の「百貨店」化と大衆化―」(『経営史学』第四十七巻第三号、二〇一二年)、木村慎平「関東大震災と松坂屋という呉服店(一)」(『名古屋博物館研究紀要』第三十七巻、二〇一四年)、江口潔「百貨店化にともなう職業的リテラシーの変容―両大戦間期における松坂屋の店員―」(『教育学研究』第八十二巻第一号、二〇一五年)がある。

(4) 注(2)を参照。また、株式会社という呉服店が設立された背景事情については、末田智樹「株式会社という呉服店の創立背景―呉

服商から百貨店業への転換過程」（『愛知県史研究』第十五号、二〇一一年）、同「松坂屋創業家の伊藤次郎左衛門家四〇〇年の永続意義―明治後期伊藤三綿合資会社の設立による経営組織の近代化と地方財閥化―」（中部大学編『アリーナ』第十一号、二〇一一年）を参照。筆者は自らの全国の百貨店における美術工芸品の催事の実務経験より催事問題に関しては当初から重んじていたが、経営史的観点を踏まえて明らかにしたかったために本文の研究順序となったことを付しておきたい。

〔5〕 本史料は店員教育に関連するために教育的教材とも捉えられようが、今回は接客法のマニュアル本として翻刻を施す。今後は、本史料以外の接客法に関する史料を翻刻することを視野に入れている。

〔6〕 このような問題意識を持った理由には筆者の実務経験もあるが、最近の研究蓄積からも疑問が湧いてきたからである。大正中期以降に呉服系百貨店の大衆化が進むにつれ、昭和初期にはターミナルデパートが出現し、商品面の視点から大量販売が百貨店業の特徴であつたと指摘されるようになってきた。そこから持たれる営業方法のイメージは、現在の総合スーパーのような存在となってきた感が強い。確かに現在の総合スーパーの食料品売場やデパ地下に近い部分が、戦前の百貨店の食料品売場や特価品売場で展開されていたことは否定するつもりはない。しかし、やはり百貨店と総合スーパーの営業方法で大きく異なっていることは強調しておきたい。要するに、百貨店は対面販売が基本であり、セルフサービスが主体である営業方法の総合スーパーとの違いに注意しておきたい。

〔7〕 実証的な検討不足であるために本文に記すのは烏滯がましく、注において現時点での筆者が考える本史料から導き出される展望を次の三点に整理しておきたい。

〔1〕 本史料には、百貨店業に限らず今日の商業・サービス業に連なる接客業務の原点とも言うべき内容が記されている。いとう呉服

店が作り上げた接客法が、卸売業者や顧客に伝播したことは間違いない。そののみならずいとう呉服店が地方都市への出張販売や支店設置を行うことで、百貨商品と接客法・営業方法が普及していったと考えられる。現代の小売業態での営業方法に酷似するものが多くみられることから、いとう呉服店の接客法は現代の三大都市の小売業態の発展において大きな役割を果たしていたと考ええる。

〔2〕 いとう呉服店の営業方法の基本方針は「良品廉価」と「実用品販売」であり、本史料からはそれらを礎に呉服類を中心とした営業方法が理解できる。従来の研究では呉服系百貨店の流行商品に力を注いで販売したことについて触れられてきたが、それら商品を販売する店員の営業方法については知られていなかった。流行商品の催事内容とそれに対する接客法が理解でき、そのためにいとう呉服店は独自の接客法と東京・大阪の呉服系百貨店から情報収集し接客技術を融合してマニュアル化し本史料を完成させていた。また、いとう呉服店が大正期から昭和初期にかけて近代的対面販売法を確立した時期であつたことがわかる。そして、この時期においていとう呉服店が接客法を中心とした店員教育にウェイトを置いた背景には、初代専務鬼頭幸七の存在があつたことが浮き彫りとなるなど、いとう呉服店が百貨店化を成功させていった過程とその要因が汲み取れる。

〔3〕 昭和初期に出生した素人経営を表看板とする電鉄系百貨店との違いや、高度成長期から急成長した現在の総合スーパー（セルフサービス）との相違が把握できる。すなわち、最寄品と買回品・専門品を主力とする営業方法の違いでもあり、いとう呉服店では営業方法の近代化は近世期から呉服店で行われていた対面販売の技法を規則化し、戦前期に完成させていたとみてよからう。しかし、新たな商品の営業方法であるセルフサービスが戦後に生まれ、

小売業態がスーパーマーケットからコンビニエンスストアへ分化しセルフサービスが拡大したが、そのなかにいという呉服店が編み出した接客法は活用されてきたと考える。

- (8) 本史料は、別の見方をすれば大正期の日本人の作法を表現している側面があると言えるのではなかろうか。戦後以降小売業の販売法は、社会のなかで人と人の気持ちが入り合う機会を作ってしまったが、百貨店での接客による対面販売はそれらとは異なっていた。ちなみに、三越からは株式会社三越『日本を築く年中行事』(かんき出版、二〇〇四年)・三越伊勢丹『三越伊勢丹 日本の中行事 暮らしのアルバム』(株式会社マガジンハウス、二〇一三年)、高島屋からは株式会社高島屋『高島屋のしきたり事典―老舗百貨店の門外不出「贈答・おつきあい」教本』(小学館、二〇一五年)が刊行されている。従来百貨店の営業方法の特殊性については三越や高島屋の視点からも示されてきたが、本史料はこれらとは違った観点から顧客サービスのために考えられたという呉服店独自の接客法が読み取れる。

- (9) 本稿の解題作成では以上の注で示した文献のほかに、石渡泰三郎『小売百貨店』(非売品、一九二八年)、北田内蔵司『百貨店及連鎖店』(誠文堂、一九三一年)、松宮三郎『百貨店読本』(成美堂書店、一九三四年)、清水晶・土屋好重編著『百貨店経営』(東洋書館、一九五一年)、清水滋『百貨店のマーチャンダイジング』(デパートニュース社、一九七三年)、中村多聞『百貨店とは何か』(ストアーズ社、一九八〇年)、同『百貨店マンの世界』(ダイヤモンド社、一九八一年)、伊吹晶夫『外商の真髓』(講談社、二〇一一年)、上田比呂志『デイズニーと三越で学んできた 日本人にしかできない「気づかい」の習慣』(株式会社クロスメディア・パブリッシング、二〇一一年)、敷田正法『日本橋高島屋コンシェルジェの最高のおもてなし』(光文社、二〇一四年)、同『日本橋高島屋名コンシェルジェ

- に学ぶ 人の心を動かす「気遣い力」』(小学館、二〇一四年)、同『一流のサービスは感動を生む日本橋高島屋コンシェルジェが大切にしている仕事の習慣』(幻冬舎ルネッサンス、二〇一四年)を参考にした。
- (10) 松坂屋には、『松坂屋読本(仕入の巻)』(株式会社松坂屋、一九三六年)、『松坂屋読本(販売の巻)』(同、同年)、『松坂屋読本(接客の巻)』(同、同年)の三つも残されている。本史料はこれらの前段階の史料に位置づけることができ、三つの史料の詳細な分析は次の課題とする。

- (11) 今後は、本史料の紹介を出発点として、いという呉服店および日本百貨店業における営業方法・接客法・顧客サービスの形成・発展過程について分析を進めていくつもりである。

接客法

いとう呉服店

教育科

接客法目次

第一、接客の三要点

一、風采と態度

1、風采——2、態度

二、言葉遣ひ

三、判断と機転

1、判断——2、機転

第二、販売心得十五則

一、笑顔と愛想——二、態度——三、言葉遣ひ——四、機転

——五、商品説明上に就て——六、販売術練磨の機会——七、

自由観覧の本旨——八、商品を御覧に入れる心得——九、華

客の意志尊重——一〇、心易き方及得意先に就ての扱方——

一一、陳列場に於ける態度其一一——一二、同其二——一三、

同其三——一四、同其四——一五、店員上下の心得

第三、接客の用語

一、常用語及敬称語

二、電話用語

電話応答の注意

三、御入口用語

御入口の注意

四、表受付用語

表受付の注意

五、エレベーター用語

エレベーター取扱上の注意

六、品渡場用語

品渡場の注意

御買上品包装上の注意

七、御帰り口用語

御帰り口の注意

八、休憩室及食堂用語

面会人取次ぎの注意

休憩室及食堂の注意

九、デリバリー用語

デリバリーの注意

第四、販売用語

一、華客に対する冒頭語

二、時候の挨拶

三、慶弔安否の挨拶

四、御馴染の御方様へ

五、御用を承る時

六、御希望を伺ふ時

七、品物を御覧に入れる時

八、お奨めする場合

- 1、実用向をお好みのお方へ
- 2、値安のものをお好みのお方へ
安値のものを御注文の際の注意

- 3、良い品をお奨めせんとする時

良い品をお奨めせんとする時の注意

- 4、体裁のよい品をお奨めする時

- 5、お客様が迷ひを生ぜられた時

- 6、頼まれ物をお求めの時

頼まれ物をお求めの時の注意

- 7、売行のよい品をお奨めする時

- 8、お買上品に関連した品をお奨めせんとする時

お買上品に関連した品物をお奨めせんとする時の注意

- 9、流行品を紹介せんとする時

九、御質問の応答及説明

- 1、程度の御相談に対して

程度の御相談に対しての注意

- 2、取合せの御相談に対して

- 3、染色の如何をお尋ねに対して

- 4、丈尺のお尋ねに対して

- 5、混りのお尋ねに対して

- 6、値段のお尋ねに対して

値段のお尋ねに就ての注意

- 7、値引のお尋ねに対して

値引を要求せられたる時の注意

商品使用上の説明に就ての注意

華客の御見立品に対する注意

同業者の批評に対する注意

一〇、品切れ取換へ又はお買物の無き場合

- 1、品切れの時

品切れの時の注意

- 2、代用品をお勧めする時

代用品をお勧めする時の注意

- 3、お買上の無い時

お買上の無い時の注意

- 4、下見の華客を愛想よく待遇する用語

- 5、お取換又は戻入の時

お取換へ又は戻入の時の注意

- 6、先地証明をする時

先地証明をする時の注意

一一、誂物進物又は届物を承る場合

- 1、誂物の御用を承る時

誂物の御用を承る時の注意

- 2、誂物日限を承る時

誂日限を承る時の注意

- 3、誂物をお渡しする時

誂物をお渡しする時の注意

4、進物品を承る時

5、届物及発送を承る時

届物

発送

お届物、発送品の注意

一二、御勘定の場合

1、御手附金申受の時

手附金申受の注意

2、売場でお買上代金を請求する時

3、金銭受渡の時

金銭受渡の注意

4、勘定間違の場合

5、売場にて小切手でお支払をせられんとする時

小切手にてお支払を受けた時の注意

一三、最後の挨拶

1、お所姓名を承る時

2、お買上品引換合札を差出す時

お買上品引換合札を差出す時の注意

3、売場をお立去りの時

売場お立去りの時の注意

4、景品、お添へ物を渡す時

一四、苦情を受けたる場合

1、汚染、瑕、短尺にて苦情を受けた時

2、誂期日の遅延をお断りする時

誂期日引請に就ての注意

3、届物未着の御請求を受けたる時

お届物の遅れた場合の注意

失態苦情を受けた時の注意

一五、陳列場内の応答

1、お馴染のお方に対して

2、陳列場にて喫煙をお断りする時

3、商品の所在を尋ねられた時

商品の所在を尋ねられた時の注意

4、華客が店員の在否を尋ねられた時

華客より店員の在否を尋ねられた時の注意

5、お用品は品渡場へお廻し済みであるが華客が態々売場へ尋ねて来られた場合

多忙の中の接客注意

収納方引合方の華客に対する注意

6、陳列場内の事故に就て

お忘れ物お落物に就ての注意

7、夜間御来客の買物御希望に対しての応答

夜間御来客の買物御希望に就ての注意

陳列場内の注意

一六、内輪同志の用語

1、接客中の店員が小供に対する用語
店員が小供に対する言葉の注意

2、面会、電話又は通報を上長者及同僚者へ取次ぐ時の用語

接客法

第一 接客の三要素

接客上に就て最も注意せねばならぬ事は、「風采と態度」「言葉遣ひ」「判断と機転」の三要素である。

この要素を充分に修養し、会得して活用せなければならぬ、然して精練された一定の接客法が、当店の至る所に發揮せられたならば、お客様には快感と満足とを与へ、店内には自然と清快な気分が漲つて、一層販売能率の増進を期する事が出来る。今其三要素に就て大略を記述せやう。

一 風采と態度

(1) 風采

A、顔 面(口元)——目付——頭髮——容色)

口元は、——口の締りに注意し——常に齒を磨き——口中の悪臭を除くことを怠らぬ様

目付は、——涼味あり愛嬌あること。

頭髮は、——常に手入れし清爽さっぱりと理髪し——鬱陶敷く又奇抜でないこと。

容色は、——運動摂生に注意し常に艶々しく愉快な表情を保つこと。(髭かほを伸し無性なる汚面かほは禁物である)

B、手の働き

手首は、——商品の取扱ひ——算盤の運法——金銭の受渡し等——総て敏活なる働きをなすこと。販売術の妙は(玄人か素人かの判別は)手首の活用にある、平素手隙の時は商品の整頓や部内の清潔等に——この手首の働きを怠らない様に心掛ること。

指先は、——常に清潔に洗ひ——つめは絶えず切り美しく——お客様に好感を与へ又商品の汚損を防ぐこと。

C、服装

服装は、——和洋服とも総て規定に基き、之れに背かない様に注意し然かも質素清潔に、清爽さっぱりとした服装を整へねばならぬ、又貴金属等をケバケバ敷く身に飾付ける如きは、絶対に禁物である。

(2) 態度

態度は、——腰を低ふし、常に華客に尊敬の念を払ひ、緊張した心持を以て愉快な態度で応接し、華客に自然の可憐かわみを与へねばならぬ。

それには、常に心を平静に保つて、尊大振らず、卑屈に流れず、監視的でなく、といつて華客に対し自由尊重の余り一向冷淡の風でもない、又華客から氣に障る様なことを云はれても決してそれを態度や表情に表はさぬだけの修養が無くてはならぬ。

態度に就ては、以下各項に涉つて夫々注意が詳しく記してある、殊に陳列場内に於て「懷ろ手、組手ポケットに手に入れたる俛、手を帯に挟み台に寄り捻けたる風、縮みたる容姿、腰掛けたる俛、扇子使ひ、妻揚子使ひの俛」等の失礼なる応答は絶対に禁物である。

二 言葉遣ひ

一、明晰

ハッキリとニゴラズに、

二、円滑

スラスラとナメラカに、

三、快調

調子よく感じよく、

先づ初めの練習法としては、「いらつしやあまし、毎度有難たう存じます」、この言葉を大声でお客様に申上げる心持で何回となく練習する事である。

然る内自然にはつきりすらすらと調子よく、腹の底から発音して、又お客様に接する場合にも自然言葉遣ひの無駄が取れてくるのである。

言葉遣ひは、当店の標準語が以下詳しく述べてあるから、これを充分頭に入れて、どんな場合にでも自由に応用し且つ洗練せなければならぬ。

三 判断と機転

(1) 判断

A、観察力

お客様から御用命を受けた場合には、即座に御年輩好みお値頃等を考へてお氣に入る品物を提供するだけの経験が必要である。又下見客や難しい華客に対しても上手に商ひをして、自分を真に了解された得意先を作る様、販売術の熟練を積み重ねねばならぬ。

これは別項「華客の心理」に就て説明したから、これを反覆工夫してその実験を重ねべきである。

B、自信力

各自受持の商品に就ては、常に上席店員から教を受けて尚自分も熱心に研究して、華客にお説明をしたりお答への出来る様に、自信力を養ひ置き、華客に不安の念を起さしめない様にすると同時に店務の取扱手続等にも精通して、間誤付ない様にせねばならぬ。

(2) 機転

華客のお言葉なり素振りなり、或は出来事によつて華客の心持や感情を見抜いて、夫れに應じて機転を利かせ好感を与へる事は接客上最も大切なことである。これは矢張り各自の経験と研究により才能を働かさねばならぬ。

第二 販売心得十五則

「一」笑顔と愛想

お客様に対しては、いつも笑顔を以て愛想よく応接せよ。

「二」態度

販売員は態とらしい軽薄な態度より親切といった態度の方が、お客様に深い安心と強い印象を与えるものである。

「三」言葉遣ひ

言葉遣ひは、常に心の底から熱心に且つ快活に真心の現はれる様に努めねばならぬ。

「四」機転

時によつて機転を利さなければならない、親切、愛嬌があつても、機転の利かなかつた為に、お客様の御気嫌を害することがある、その辺は各々の注意による。

「五」商品説明上に就て

御客様の仰せらるゝことは謹んで承り、当方から説明申上る場合は最も通俗的に、愉快な気分を以て応対せねばならぬ。

「六」販売術練磨の機会

自分は口が重い、又は気が利かぬと悲観するには及ばぬ、お客様に接した時は、販売術練磨の最も好い機会と考へ、常に自ら工夫して熱心事に當つたならば自然と上達するものである。

「七」自由観覧の本旨

御来客に対しては、御自由に観覧を願ふは百貨店の本旨である、故に軽々しく言葉を掛け、又尾行的にお買上を迫る様な行為は避くべきである。

「八」商品を御覧に入れる心得

商品はお気に入る迄成可く豊富に御覧に入れ、売る事にあせり無理勧め、押売りヶ間敷態度は慎しまねばならぬ。

「九」華客の意志尊重

お客様に仮へ御無理な事があつても、決して言葉態度を乱すことなく、甘じて之れを受け、又事によつて徐ろに其了解を求めねばならぬ。

「一〇」心易き方及得意先に就ての扱方

心易お客様であつても友達扱のゾンザイな言葉は禁物である、又常得意様に対しても見苦しい迄にチャホヤするのは、他の御客様の感情を害することがある

「一一」陳列場に於ける態度其一

お客様の風采を凝視したり、横目を使つたりするのは甚だ宜敷くない、又長い時間手数 of 掛るお買物や、度々心変わりのお客様（俗にロクのお成）に対しても決して不快な顔色や態度に現はす様な事は最も注意せねばならぬ。

「一二」陳列場に於ける態度其二

店員が打寄つて私語を交へたり、大笑をしたり、又一人のお客様を眺めつめてゐることは、不体裁で亦失礼なことである、お客様は自分が笑はれてゐる様に氣を廻される。

「一三」陳列場に於ける態度其三

お客様用の設備を濫用しないこと、殊に休憩室、食堂、便所、スチーム、火鉢、扇風機、客用椅子等へは私用で立寄らぬがよい。

「一四」陳列場に於ける態度其四

御来客の待遇は、御相手をする販売員一人に任せず、其売場全

員は勿論陳列場係員、内務員すべて陳列場内にあるものが、気を揃て敬意と愛嬌を以て迎へ「我れ関せず」といった様な冷淡な態度があつてはならない。

陳列場内に於ては、どんな係員でも、お客様の御用命は謹んで承り、親切を尽し御満足を計らねばならぬ。

「一五」店員上下の心掛

店員間の円満を計る事、上下新旧の区別なく相親み、常に上は下を愛撫指導し、下は尊敬の念を以て上に従ひ、円満に各各の与へられた職務の責任を全ふすべきである。

第三 接客の用語

一 当店常用語—敬称語

（上段普通語—下段当店用語）

着物、	お召しもの、
下駄草履、	おはきもの、
当店、	手前ども、
自分、	わたくし、
入口、	おはいり口、
出口、	おかへり口、
先地品、	御持参品、
返答、	ハイ、ヘイ、
品切れ、	おあいにく、
見せる、	御覧下さい、

見分品、	お見分け品、
見忘れ、	お見それ、
何所のお方、	どちらさまで、
地味、	おじみ、
派出、	おはで、
うつりよい、	お似合、おうつり、
頃合の物、	お恰好の物、
丈夫な、	お為によろしい、
安い、	お値打、
聞く、	承ります、
価格、	お値段、
年齢、	おとし頃、
色目、	色合ひ、
苦情物、	事故品、
戻入品、	受取品、
取換品、	お取換品、

（敬称語）
 あなた様、どなた様、旦那様、御主人様、奥様、御新造様（旧家向）、おかみさん（花柳向）、御隠居様、お嬢様、坊ちゃん、お子様、お連れ様、

二 電話用語

1、電話係を経ずに直接電話を受けた時

いとう呉服店で御座ます、どちら様でいらつしやいますか、少々お待ちを願ひます。

2、電話係を通じて売場へ受けた時、

お待せ致しました、何番売場で御座ます、どちら様でいらつしやいますか、毎度有難たう存じます。

3、店員指名の時、

左様で御座ますか、只今代りますから少々お待ち下さいませ。

どうもお待せ致しました、私は某で御座ます。

4、不在の店員に掛った時、

只今某は生憎出抜けて居りませんが、(只今一寸見当りませんが) 手前は何番の某と申しますが、御用を承つて置きまして、帰り次第申伝へましては如何で御座ませうか。

5、声の遠い場合、

お声が遠ふ御座まして、聴き取り悪う御座ますので電話を代りますから、少々お待ちを願ひます。

6、混戦の場合、

お話が混線致しますので局へ注意を致しますから、失礼で御座ますが少々お待ちを願ひます。

註 (電話機を代へ交換台へ其旨を通知すること)

7、若一係の売場違ひの場合、

手前は何番売場で御座います、電話係が間違へまして失礼を致しました、其方へお継ぎ致しますから少々お待ちを願ひます。

ひます。

8、若一他様と番号違ひの場合、

いとう呉服店で御座ます、違つて居る様で御座ますが、どうもお気の毒様で御座りました。

▼電話応答の注意

「イ」電話御注文或は御照会に對して、いゝ加減の事を云つたり、承つた事を忘れてしまつたりして、其の無責任な應對の爲め感情を害する事が往々あるから、電話応接には殊更注意し、文明の利機の能率を向上させねばならぬ。

「ロ」電話応接は面に向つて居ないからとて、横柄な言葉遣ひや荒々しい言葉を用ひることは禁物である、言葉遣ひには最も注意をして、「親切」「丁寧」「明晰」に感じよく御話をせねばならぬ。

「ハ」ベルが鳴つたら直に電話口へ出ることに。

「ニ」送話の際には口を送話機に接近して、中声でお話すること。

「ホ」受話器は軽く耳に接近させること。

「ヘ」お話は落着いて間違のない様に承り、殊に住所姓名には注意を払はねばならぬ。

(場合によつては其の文字を承つて置く必要がある)、

「ト」電話の用事は存外忘れ易いものであるから、承つた要件其他住所姓名は早速(受話後直ちに)之を受話通知票に書いて置かねばならぬ。

「チ」御届物催促、訛物請求等に対して一時逃れのことを申してはならぬ、其場の体裁、誤魔かしが暴露して、却て当店の信用

を墮す様な重大事になる。

「リ」電話口へ出る者は努めて事に通じた要領を得るものが出る様にしなければならない。

「ヌ」電話が済んで切るときは、先様が切られてから受話機を掛け、切らなければならない。

「ル」陳列場にあつて親しい間柄の人との応答にも、粗野の言葉を用ひない様にせねばならぬ。

「ヲ」陳列場にあつて取引先等への電話は絶対に禁ぜねばならぬ。

「ワ」店員間の電話の取次ぎにも「誰さんお電話で御座います」と丁寧な言葉を用ひなければならない。

「カ」言葉の注意

（語尾）ナモは不可^いない、ネーを用ひよ。

（返語）ハアーは不可^いない、ハイ、ヘイ、を用ひよ。

三 御入口用語

1、お履物お預りの時、

いらつしやゐませ。

イ、（間誤付て居られる方に）

どうぞお上り下さいませ。

ロ、（馴れないお方に）

お履物の合札で御座ゐます。

ハ、（御連中のとき）

何人様で御座ゐますか。

2、お傘お預りの時、

お傘はこちらでお預り致します。

3、お靴の方へ、

お靴のお方はこちらへ、どうぞ。

お靴のお方はあちらの「カバー」でお上りを願ひます。

4、鼻緒の切れた方に、

それはお気の毒様で御座ゐます、どうぞお上り下さいませ、直しましてお帰り口へお廻して置きますから。

▼御入口の注意

（イ）お履物や傘は汚れぬ様注意して、順序正しく取扱へ。

（ロ）お客様が一時に多数の場合は、なるべく心を落着けて、手荒く且つ言葉荒くならぬ様に注意せよ。

四 表受付用語

1、どなた様にも、

いらつしやゐませ。（軽く頭を下げ敬意を表すること）

2、お手荷物持参のお方に、

お手荷物をお預り致します。

3、お取換品御持込に對してお預りの了解を得るとき、

お取換ものでしたら（御仕立物でしたら）御品は一旦お預り致しまして、この札を売場の方へ御出し下さいますと、売場の者が取りに参りまして御承り致します（お取換致します、御仕立を致します）

4、易損品お尋ねするとき、

お荷物は壊れ易い品では御座るませんか。

5、端折りのお方へ、

恐れ入りますが端折をお下げ下さいませ。

6、喫煙中のお方へ、

恐れ入りますがお煙草は休憩室（煙草盆、火鉢の傍）でお願ひ申します。

7、帰り口を御存じなく来られた場合

お帰り口は「突当て左へ」お越を願ひます、御買上げ品も

お手荷物もあちらへ廻して御座ります。

8、面会人お尋ねのとき、

御面会は二階の休憩室でお取次ぎを致しますから、恐れ入

りますがどうぞそちらへお越し下さいませ。

9、売場又は商品所在をお尋ねの場合、

何番売場何品は何階のどの辺に（目標になる物を指して）

御座りますから、どうぞそちらでお願ひ致します。

註（この場合手の掌を上向けて、其方向を指すこと、指差は

不可ない）

▼表受付の注意

（イ）お客様が先づ第一に感ぜられるのは、入口である、其係の

応待振り如何に依つて御来客の感情を左右するものであるから、

愛嬌よく充分快感を与へる様に努めねばならない。

（ロ）お荷物御携帯品は丁寧に取り扱ひ。強いてお預り申上げ感情

を害なはぬ様に注意せよ。

（ハ）破損し易い御携帯品は置場に注意し、毀れ物。注意の札を付け、
損傷せぬ様充分に注意を加へねばならぬ。

五 エレベーター用語

1、昇るとき

イ、（入口にて混雑のとき）

御順に願ひます。

ロ、（運転せんとするとき）

上へ参ります。

ハ、（お客様が多くて乗り切れぬとき）

直ぐ参りますから少々お待ちを願ひます。

ニ、（二階通過前に）

次ぎは二階で御座ります、お降りの方はお知らせを願

ひます、お声が掛りませんと通過致します。

ホ、（二階へ降りる方のあるとき）

二階で御座ります。

ヘ、（三階到着前に）

次ぎは三階で御座ります。

ト、（到着御降りるとき）

三階で御座ります、有難たう存じます。

2、降りるとき

イ、（入口にて混雑のとき）

御順に願ひます。

ロ、（運転せんとするとき）

下へ参ります。

ハ、（後は昇るときと同様に）

二、（到着御降りのとき）

一階で御座ゐます、有難たう存じます。

▼エレベーター取扱上の注意

（イ）戸の開閉は静かにすること閉じ終つて後ち静かに運転すること。

（ロ）老人及子供の乗り降りには、殊に注意を払ひ万事親切にして、殊に混雑の場合には怪我のない様に心掛けねばならぬ。

（ハ）機械に就ては朝夕厳密に検査をして、使用中故障の起らぬ様に充分注意をせねばならぬ。

（ニ）言葉遣ひは殊にはつきりと快調子で、文明の利機にふさわしう使ふのがよろしい。

六 品渡場用語

1、（合札受領書お名前を引合して）

お名前様は？

2、（お渡しすると同時に謝意を表して）

有難たう存じます。

3、手間取った場合、

お待たせ致しました。

お待ちどう様、有難たう存じます。

4、棚に無かつた場合（或は進物品）

お品物は何んで御座ゐましたか。

只今お調べ致しますから少々お待ちを願ひます。

只今お包みして居りますから少々お待ちを願ひます。

何番の売場で御座ゐましたか、お調べ致しますから少々お待ちを願ひます。

お待たせ致しまして相済みませんでした、有難たう存じました。

5、風呂敷をお持ちなく紙包の場合、

御一緒にお包み致しますかうか。

6、風呂敷をお持ちの場合、老人又はお子様御連れの方へ、

お包みを致しますかう。（ふろしきを拝借して）

7、手荷物お渡しの場合、

お荷物はどんなので御座ゐましたか。（ふろしき鞆袋等荷物の種類を伺ふこと）

お待たせ致しました。

有難たう存じました。

お待ちどうさま、有難たう存じました。

▼品渡場の注意

（イ）此係はお客様をお待たせしないと云ふ事が第一要件であるから、最も機敏に且つ親切丁寧に心持よく帰らる、様、取扱振りに注意せねばならぬ。

(ロ) お待ちのお方には、格別愛想よくしてお退屈のない様にし、お帰りの節は「お待たせ致しました。有難たう存じます。」と丁寧な挨拶をして送り出す事が肝要である。

(ハ) お客様違ひや番号違ひをして渡し間違ひのない様、充分に注意をせねばならぬ。

(ニ) 御携帯品お渡しは迅速に且つ間違ひない様、充分に気を付くべきである。

(ホ) 破損し易い預り品は特に置場に注意し損傷せぬ様、充分に注意を加へねばならぬ。

▼御買上品包装上の注意

(イ) お買上品の包み方は、体裁よく御携帯に便なる様に努めよ。

(ロ) 包装の場合は、商品の破損又は汚れ等がないかを、よく検めた上、包装をせねばならぬ。

(ハ) お買上の包み方は、手早くすることに熟練せよ。

(ニ) 皺になった包装紙や古いテープ等の二度使ひは、お客様の感情を害ねるから注意せねばならぬ。

(ホ) 進物包になった品を包装する場合は、値札受領書及仮記などを包の外へ出して手落ちのない様にせねばならぬ。

七 お帰り口用語

1、履物を揃へて出し、

お待たせ致しました。

2、傘渡場をお訊ねの方には、

お傘はあちらで願ひます。

3、お靴のお方には、

お靴のお方はあちらで願ひます。

4、鼻緒の切れた方に、

それはお気の毒様で御座ります、只今お直し致しますから少々お待ち下さいませ。

5、お忘れ物紛失物、

お調べ致しますから少々お待ち下さいませ。

6、判明したる場合、

これで御座りますか、それは結構で御座りました、どうかお待ち下さいませ。

7、届出でなかった時、

まだ届出でが御座りませんのでお気の毒様で御座りますが、わかり次第お知らせを致しますは、如何で御座りませう。それではお所とお名前を承つて置きます。

▼お帰り口の注意

(イ) 御客様は其場限りのものでなく、永遠の御引立を願ふのであるから、常に満足して帰らる、様「親切」「丁寧」「愛嬌よく」^{かたまり}苟にも不快の念を与へる様なことがあつてはならぬ、此係は最後の印象を与へる大事な関門である。

(ロ) 混雑の場合は、御履物の扱ひが粗雑に成り易いものであるから、此取扱に充分注意をせよ。

(ハ) 一旦合札をお借りするものであるから、御客様を間違へぬ

様見覚することが大事である。

(二) お靴のお方は、カバーをお脱せ申した時、刷毛又は布類を以て土ほこりを拭き取る様せねばならぬ。

(ホ) 御履物は汚さぬ様注意をし、晴雨にはかゝはらず之を拭き取つてお渡せねばならぬ。

(ヘ) 一時に多数のお客様の場合は、成るべく心を落着けて手荒く且つ言葉荒くならぬ様に注意が肝要である。

(ト) お年寄りとお子様には、特に注意して万事親切にし、殊に混雑の場合は怪我等の無い様、心掛けたいものである。

(チ) おお客様の自由を絶対に尊重して、殊に混雑の場合に際しても余り干渉や注意呼りをして悪感を与へぬ様、注意せねばならぬ。

「金 言」

仇に思ふな お客の足を

店に運んだ お履きもの、

八 休憩室、食堂用語

(休憩室)

1、呈茶のとき、どうぞ。

2、面会人取次ぎの時、

伺つて参りますから少々お待ちを願ひます。

お待たせ致しました、只今参られますから少々お待ちを願ひます。

只今お生憎外出して居り(居られ)ますので、誠にお気の

毒で御座りました。

今日はまだ出勤を致し(致され)ませんので、誠にお気の毒で御座りました。

▼面会人取次ぎの注意

(参られ、参り)(居られ、居り)(致され、致し)の遣ひ別けは、御客様がお買物等の御用があつて店員をお呼び出しの時は、参り、居り、致しを用ひ、其他一般の面会は。れを用ひる様に注意せよ。

(食堂)

1、御註文を受けた時、

はい、少々お待ち下さいませ。

2、御註文を運んだ時、

お待たせ致しました。

3、朝の間の御註文の出来ぬ時、

相済ませんが何々は何時頃まで出来兼ますが、どうも相済ません。

4、午後の売切れの時、

生憎何々は売切れで御座ますが、どうも相済みません。

5、御勘定の時、

何円何拾銭、頂戴致します。

6、現金を受取り剩銭のある時、

何円、頂戴致しました、只今お剩りを持つて参ります。

7、剩銭を差出す時、

お待たせ致しました、何円何拾銭お返し致します、有難た

う存じます。

8、剩³⁷銭のない時、

何円何拾銭、頂戴致します、毎度有難たう存じます。

▼休憩室、食堂の注意

(イ) 休憩室でお茶や、食堂で御注文品を差出す時には、頭を少し下げて目礼をして、お盆は高からず低からず、適度の所へ差出す様にし、この時腰はかゝまぬ方がよろしい。

(ロ) 面会人のお取次ぎをする時は、御先方のお名前を承り又は名刺を戴き面会者が居るとも居らぬとは、つきり、答へず「伺つて参ります」と云つて、取次ぎをせねばならぬ。

(ハ) 時折り誰れはどの係だの、何係はど、こだと、多く店の内輪の事を聞かれた場合には、「私は一向存じませぬ」と答へては、つきり、お話せぬ方がよろしい然し売場の事などお尋ねの時は、自分の知つてゐる限り御説明申上げるのであるが、詳しい事は係長さんへお伝へして御面会を願う様にすべきである。

九 デリバリー用語

1、最初の挨拶、

御免下さいませ、いとう呉服店で御座ります、毎度有難たう存じます。

2、用向の例語、

お品物を持参致しました。
某様から御依頼のお品を持参致しました。

御不用のお品物を、戴きに参りました。

お品物の代金を戴きに参りました。

お品物のお取換に参りました。

3、遅れた場合、

どうも遅くなりまして相済みません、お品物を持参致しました、恐れ入りますが一度お検めを願ひます。(何れの場合にも附言すること)

4、商品券持参の場合、

商品券を持参致しました、恐れ入りますが一度お改めを願ひます、何円頂戴致します。

5、お詔物持参の上残金請求の時、

お詔物を持参致しました、恐れ入りますが御勘定を戴きます。

6、代金引換にて代金の戴けなかった場合、

私は使の者で御座りますから、一旦店へ帰りまして其由を申伝へまして、もう一度持参致して参ります、誠に御迷惑で相済みませんが、どうぞ宜敷お願い申します。(電話があれば一応店へ照会した上、取計ひをせねばならぬ、此場合には前後の事情をよく判断して機宜の処置を採りなさい)

7、何れの場合にもお認を頂くこと、

御面倒で御座りますがお認めを願ひます。

▼デリバリーの注意

- (イ) 配達品は最も丁寧且つ機敏に取扱ひ、配達先の順序を考へて道順に無駄のない様注意せよ。
- (ロ) 自転車の門内へ乗り入れ、門内から、乗出は失礼であるから、必ず門前で乗降せねばならぬ。
- (ハ) 配達先へ参上したときは成るべく勝手口から案内を乞ひ、若し玄関口からせねばならぬ時は（謙譲なる態度）で取次ぎを乞はねばならぬ。
- (ニ) 取次ぎを受けた時は（辞を低う）挨拶をして、持参した品物は丁寧に差出さねばならぬ。
- (ホ) 配達品の御届け覚票には、先様の認印を必ず戴いて参らねばならぬ。
- (ヘ) 配達先で商品其他に付てお訊ねを受けた時は、其場でお答への出来ぬ事は帰店の上、届け物係へ通じて係から御返答を申上げる様せねばならぬ。
- (ト) 配達先で御注文及依頼を受けた時は、直ぐ手帳に筆記して帰店の上、係へ通告の手續をせねばならぬ。（忘却^{わすれ}たり放つて置き等の無責任の事があつてはならぬ）
- (チ) 配達途中で万一墜落衝突其他の故障でお届け品を破損汚損等をせしめた時は、必らず一旦持ち帰つて係へ始末を届け出て、相当の処置を採らねばならぬ。罪を蔽はんが為に其俚配達する様な事は絶対あつてはならぬ。
- (リ) 特に至急を要せらるゝものは勿論御用途の上からでも、御帰宅前に送り届いて居たならば、先様の御満足は格別で其機敏

を賞揚せらるゝものであるから、華客本位の当店の如きは殊に此意を解して、迅速に配達する事に心掛けねばならぬ。

(ヌ) 往々世の不正漢の為に詐欺被害を蒙る場合が尠くない、殊に配達用務はこの危険が伴ふから、常にこの注意をせねばならぬ。被害を蒙り易い場合

- イ、商品券詐欺
ロ、変造小為替、不渡小切手
- ハ、得意先名義悪用
ニ、電話悪用
- ホ、病院患者名義悪用
ヘ、旅館の悪用
- ト、路上の受渡
チ、自転車積載荷物盗難
- (ル) 速力及荷物の程度「県令制限」を心得置き、これを犯さない様に注意せよ。

イ、自転車速力		ロ、荷物寸法	
市街	十二哩以内	(総て曲尺に依る)	
市外	十六哩以内		
夜間	八哩以内	二輪車	
		縦	一尺五寸以内
		横	一尺三寸以内
		重量	五貫目以内
		高さ	地上四尺以内
		三輪車	
		縦	三尺以内
		横	二尺五寸以内
		高さ	地上四尺以内

第四 販売用語

一 華客に対する冒頭語

いらつしゃるませ、毎度有難たう存じます。(元氣よくお迎すること)

二 時候の挨拶

よいお天気で御座ります。

毎日お天気続きで結構で御座ります。

お生憎なお天気になりました。

よく降りまして鬱陶しう御座ります。

不順な事で困ります。

よい時候になりました。

大変お暑くなりました。

大層涼しくなりました。

大変お寒くなりました。

毎日厳しい暑さで御座ります。

毎日厳しい寒さで御座ります。

追々押し迫つて参りました。

明けましてお目出度存じます。

結構なお正月で御座ります。

三 慶弔安否の挨拶

▼慶事挨拶

1、婚礼成立の挨拶に伺ひたる時、

(時候の挨拶後に) 承りますれば、○○様にはお定りになりましたそうで誠にお目出度存じます。

2、結納品飾付の場合、

いとう呉服店で御座りますが、今日は御飾付に参りました。

3、挙式当日の挨拶、

今日はお日柄に付きまして、お目出度存じます。

4、当店より慶事進物品持参の場合、

今度は此上もない御慶事で真にお目出たう御座ります、御祝のお印までにお納めを願ひます。

5、婚礼後の挨拶、

此頃は、御慶事もお滞りなくお済みになりました、お目出たう御座ります。

▼出産の挨拶

承りますれば、御出産でお目出たう御座ります。

▼病氣見舞

1、軽微の場合、

承りますれば、○○様が御不快だそうで御座りますが、如何で御座りますか。

承りますれば、○○様には御病氣だそうで御座りますが、如何で御座りますか。

2、見舞品持参の場合、

(軽微の挨拶後に) お見舞の印までに、お納めを願ひます。

3、全快の挨拶、

（御本人様に対し）御全快でお目出たう御座ゐます。

（御家族様に対し）〇〇様、御全快でお目出たう存じます。

▼不幸の挨拶

承りますれば、〇〇様には遂にお亡くなりになりましたそうで、誠に御愁傷様で御座ゐます。

（香奠持参の場合）

お悔みの印までに、御霊前へお供へを願ひます。

▼御機嫌伺ひの挨拶

其後は御無沙汰を致して居りますが、皆様御機嫌よろしう御座ゐますか。（皆様お変わり御座ゐませんか）

▼近火見舞

イ、駆け付けた場合、

御近火で御心配で御座ゐます。

ロ、見舞品持参の場合、

お見舞の印までにお納めを願ひます。

ハ、後日の場合、

この頃は御近火で御心配で御座ゐました、別に御障りも御座ゐませんでしたか。

四 お馴染のお方様へ

どうぞお掛け下さいませ。

お暑いところをよくお出で下さいました、皆様にはお変わり御

座ゐませんか。

お寒いところよくお越し下さいました、皆様にはお変わり御座ゐませんか。

（華客よりお馴染風に出られた時）

どうもお見外れ致しまして失礼致しました、毎度有難たう存じます。

五 御用を承る時

何かお承り致します。

はい、只今御覧に入れます。

六 御希望を伺ふ時

あなた様のお召物で御座ゐますか。

御婦人向で御座ゐますか。（殿方向で、お男子向で）

お坊ちゃん向で御座ゐますか。（お嬢様で）

お年頃はおいくつ位でいらつしやゐますか。

お使い途は如何で御座ゐますか。

何にへ、お使いで御座ゐますか。

（進物品に対して値頃を伺ふ時）

お値頃は御予定が御座ゐませうか。

お値頃はお望みが御座ゐませうか。

お待たせ致しました、この辺のお品では如何で御座ゐませうか。

七 品物を御覧に入れる時

最初に御希望を伺ふ時には、お使い途、男女、御年齢等を單純に承つて、それに応じた適當なる見立をせねばならぬ、初めから込入つたお尋ねを（竊柄、品質等に就て）或は露骨にお値段等をお尋ねする事は余程注意せねばなりませぬ、殊に商品に対して一向御承知なき方からお見立の御依頼を受けた時などには、至極く軽く御希望を伺つて、初めから込入つたお尋ねをせずに早速お見立を御覧に入れ、それから順次御説明する事が肝要であります。

八 お奨めする場合

1、実用向をお好みのお方へ、

お為めにはこの方がよろしう御座ゐます。

これは少々お値段が張りますが、後々のお為めには却てお徳用かと存じます。

このお品は本場出来で御座ゐますから、大変お持がよろしう御座ゐます。

お値段の割合に大変なお為め向で御座ゐます。

2、値安のものを好みのお方へ、

此品はお値段の割合にお丈夫で御座ゐます。

割合にお値打が見へますかと存じます。

一見「本場」と変りがない様に見へます。

此品は御經濟向で御座ゐます。

▼安値のものを御注文の際の注意

華客が値段の安いものをお尋ねになつた場合「そんな安いものは御座りませぬ」と云ふが如き素振りがあつてはならぬ、これは非常に悪感を与えるから御希望の値頃品のない場合でも、殊更丁寧にお断り申上げねばならぬ。

3、良い品をお奨めせんとする時、

少々お値段は張りましても、良いものは飽きが参りませぬ、

結局お徳用で御座ゐます

此品は一寸見ました処、体裁よく見へますが飽きの来ん事は此方かと存じます。

矢張りお為めを考へて見ますと、結局良い品を永くお使いになる方がお徳用かと存じます。

こうしてお較べになりましても交つたのは手障りが悪ふ御座ゐますが、此方は少々張ります代りやわらかでお召心地がずつとお良ろしう御座ゐます。

こうしてお較べになりますと、純毛の方は少々お値段が張りますが、其代り温かで肌さわりもよろしう御座ゐます。

少々の違いで御座ゐましたら良ろしい品物をお求め遊ばした方が、結局お徳用で御座ゐます。

▼良い品をお奨めせんとする時の注意

良い品物を求め得らる、お方には成るべく品質の良い品をお奨めして置く様にせなければならぬ。

良い物は永く満足して御使用になるから、従て当店の信用を益々高めるし、若一値段の安い品質の良くない物を願つて置くと其時

は安かったと快い感じを得られるが後で其時の心持を忘れられて品質の悪い事ばかりが心に残り其品を見る度毎に不満を抱かれる、従て当店の信用に関する訳であるから暗に良い品物の徳用を認め得らるゝ様に仕向けねばならぬ。

最初に其御客様が実用好みか、安価好みかの御嗜好を良くお見分けした上、極めて円滑に云はなくてはならぬ。

4、体裁のよい品をお奨めする時、

大変体裁がよくお値打が見えますかと存じます。

御案内の通り何々などの様にお為向では御座るませんが、お体裁がよくお値打もありますから、皆様に大変お受けがよろしう御座るます。

御進物として大変お体裁がよろしい様に存じます。

5、お客様が迷ひを生ぜられた時、

どちらもお格好な品で御座るますが、お仕立致しますと、此方がずっと引き立って参りますかと存じます。

これに遊ばしては如何で御座るませう。

売り切れますと直ぐ参らないかも知れません。

今の内にどうぞ御求めを願ひます。

若しお気に入りませんでしたら御取換へ致します。

若し寸法が合ひませんでしたら、御取換へ致しますが時期の物で御座るますから、成るべくお早くお待ちを願ひます。

6、頼まれ物をお求めの時、

これならばお格好かと存じますが、若しお気に召しません

様でしたら、お取換へ致しますから御遠慮なくお持ち下さいませ。

▼頼まれ物をお求めの時の注意

他様よりの御依頼品又は御家族の物を見計ひ購求せられる時は、御客様の身方相談役となつて、誠意を以て安心を与へる様のお話しをせねばならぬ。

7、売行のよい品をお奨めする時、

この類ひの品は非常に少なく御座るます。

大層売れ行きがよろしいので、品切れ勝で御座るます。

この体の品は皆様に大変お受けがよろしう御座るます。

後は早速に参らないかも知れませんが、今の内にどうぞお求めを願ひます。

8、お買上げ品に関連した品物をお奨めせんとする時、

（表地の場合）

お序にお裏地は如何で御座るませうか。

肩当、襟裏はお序に如何で御座るませうか。

お仕立の方は如何で御座るませうか。

御序にカラーは如何で御座るませうか。

只今ネクタイの新荷が参りましたが、如何で御座るませう。

何か御序に如何で御座るますか。

▼御買上げ品に関連した品物をお奨めせんとする時の注意

御用品に係のある物を考へて御注意を与へる事は最も必要な事である、不意にお気が附いて思わぬ商ひが出来、お客様にも親切

となるのである。

9、流行品を紹介せんとする時、

これは今年の流行品で御座ります。

只今の流行で一般のお受けも、大変よろしう御座ります。

これが今年流行の色合で御座ります。

大体に色目が「あかるく、濃く」なつて参りました。「落着て」参りました。

重に〇〇〇の模様が流行になりました。

大変感じの「軟かい、重い、落着た」ものが流行して参りました。

主に〇〇風のもものが流行になりました。

此品は極く新しい型で、一般にお受けがよろしう御座ります。

生地と云ひ染めと云ひ、手前共の自慢で御座ります。

これは流行と申す訳で御座りませんが、こう云ふ品は、はやりすたりがないもので御座りますから、永くお召し遊ばすにはお徳用かと存じます。

九 御質問の応答及説明

1、程度の御相談に対して、

この辺がお格好に存じます。

少々お派出のやうに存じます。

少々お地味かと存じます。

大変お上品のやうに存じます。

渋向としては此方かと存じます。

粹向としてはこちらが、よろしいかと存じます。

誠によくお似合の様に存じます。

この方は如何で御座りませう。

▼程度の御相談に対しての注意

あれもよろしいこれも宜しいは、お客様に迷ひを生じさせ不安の念を起されるから、お好みを察して向きさうなのを、よく斟酌して、確なお勧めをせねばならぬ。

此場合全く御客様の心となつて、誠意あるお答することが肝要である。

2、取り合せの御相談に対して、

大変引き立ちがよろしいかと存じます。

この方が調和する様に存じます。

この方が感じがよろしい様に存じます。

3、染色の如何のお尋ねに対して、

手前共の保証の品で御座ります。

決して剥げる様な事は御座りませぬ。

これは（本場久留米、薩摩かすり、大和かすり）で御案内の通りお染は確で御座ります。

これは〇〇織かすりで御座りますから、見場はよくない様に見えますが、お染は確で御座ります。

これは御案内の染かすりで、割合によく見へましてお染も確で御座ゐます。

（剥げる憂ひのあるもの）

この類のお品は、多少の变りは御座ゐます。

4、丈尺のお尋ねに対して、

「三丈、二丈九尺、二丈八尺」以上は確に御座ゐます。

充分調べて御座ゐますが、若し短尺で御座ゐましたらお取換へを致します。

5、混りのお尋ねに対して、

これは絹ばかりで御座ゐます。

此方は少々混りが御座ゐます。

これは絹毛交織でお皺が寄りませんから、大変お受けがよろしう御座ゐます。

6、値段のお尋ねに対して、

A、（他店と比較して高価だと云はれた場合）

手前共は、お値段に就きましては絶へず東西の物価を調査致しまして、外様より決してお高くない筈で御座ゐますが、尚充分注意を致します。

手前共の取扱ひ品は、品質に就きましては、充分吟味を致して居りますが、尚一度よく取調べ致します、どうも恐れ入りまして御座ゐます。

B、（値段がナゼ安いとお尋ねになった時）

精々薄利で御願ひ致して居りますから、どうぞ御安心の上

御願ひ申します。

手前共では産地直接の現金仕入を致しまして、尚東京大坂と三店共同取引を致しますから、当然お安く御願ひするところが出来るので御座ゐます。

▼値段のお尋ねに就ての注意

此場合は顧客の御厚意を充分に感謝して、徐ろに弁明するのである、傲慢な態度や氣に障ると云ふ様子が絶対にあつてはならぬ。尚他店の同一品を比較して御質問のあつた場合なども、其商品の品質に就て確信ある場合は、親切に御説明申し上げ又不明の場合には其厚意を謝し「一度よく取調べを致します」と穏やかに、且つ円滑に申し上げる事が肝要である。

他店に比して高価なることを聞き取つた場合には、直ちに上長へ其旨を通報しなければならぬ。

7、値引のお尋ねに対して、

手前共は、正札で皆様から御信用を戴いて居りますので、

一切正札にお願ひ致して居ります。

恐れ入りますがどうぞ此お値段段で御願ひ致します。

手前共は良い品物を、お安く正札で御願ひ致して居ります。手前共はお客様本位の良品廉価主義で御座ゐまして、決してお高くない様に努めて居ります。

（再度弁解を要する場合）

万一同じ品で他店様よりお高い物が御座ゐましたら、誠に恐れ入りますが御遠慮なく御注意を、御願ひ致したう存じ

ます。

尚当地は勿論東西の物価調査を致しまして、他店より少々でもお安くお願ひする様に、専心注意致して居りますから、其点には、どうぞ御懸念なく御用をお願ひ申します。

▼値引を要求せられたる時の注意

此場合は決して失礼な言葉や、無愛想な態度又は冷笑的の説明をしてはならぬ。

只「負かりませぬ」の如き挨拶は最も注意せねばならぬことで、その辺の呼吸は余程上手に弁明せねばならない。

▼商品使用上の説明に就ての注意

お尋ねの方が其商品に御経験が有るか否かを直ぐ判断しなければならぬ、多少なりとも経験のあるお方と見受けたら其質問に応じて、其要点だけ明瞭に説明すればよろしい、余りくどくどしく説明するのはお客様の感情を害するから注意せねばならぬ。

更に経験のないお方と判断したならば、充分に一から十まで其保存法に至る迄も親切に説明を加へて置かなければならぬ。

▼華客の御見立品に対する注意

先きに見立てお勧め致した柄が良いと思つても御客様が見立てられた品は程よく褒めて置かなければならぬ、「それもなかなか良い柄で御座ります。」とお好みを一層よく申上げてお求め願ふ様に云ひ加へるのである。

自分の意見を頑固に主張して、自分が良いと思ふ品を無理に勧めてはならぬ、どこまでも御客様本位にお客の心となつて御勧めせ

なくてはならない。

然し余り不調和の場合や、お好みが特に不為めの場合には頭から貶さぬ様に、徐ろに親切に以て説明を申上ぐべきである。

▼同業者の批評に対する注意

華客から他店の品物を見せられた場合は、決して貶さぬ様「確心あるもの、外は」程よく褒めて余り深く立ち入らず、値段などはつきりと申し上げぬ方が宜しい。

他の同業者に対しての批評も同様で、悪い事は決して申上げぬ様注意し、当り障りのない様に心掛ねばならぬ。

一〇 品切れ取換へ又は御買物の無き場合

1、品切れの時、

(不断取扱商品の品切の場合)

生憎只今品切れになりましたが、こう云うお品では如何で御座るませうか。

(全く扱つて居ない商品の場合)

生憎手前共では、扱つて居りませんので誠にお気の毒様で御座ります。

(品物が確かに来る予定の時)

只今一寸お生憎に致して居りますが「来月の初め頃には」参る筈で御座ります、お急ぎでなければ其節お見立を願つては如何で御座るませう。

只今仕立上りの品はお生憎で御座りますが、早速お仕立致

しましては如何で御座りますか。

▼品切れの時の注意

品切れをお断りする前に当り、よく商品を調査する事が必要である、お客様はすべて期待して御出でになるのであるから、品切れの時は非常に落胆されるのみならずこれが為め他店に販売力を移す事になる、品切れの一言が最も害になるから、よく注意をする事が必要である。

2、代用品をお勧めする時、

こう云う品が参つて居りますが如何で御座りませう、どうぞ御覧下さいませ。

此品も非常に評判がよくて皆様もお持ちになります。

○○もよい品物で御座りますが、此品も○○に劣らない良い品で御座ります。

○○は、が特長で御座りますが、此品も其点は保証の出来る品で御座ります。

▼代用品をお勧めする時の注意

被仰る品が生憎品切れか又は持合せの無い場合は「何かそれに近い物はないか、直ぐ帰るのも変んだなぞと躊躇して居らるゝものである」此際機敏に代用品を出し照会したならば必ず一つ見てみようと思はれるものである。又御氣に召さなくとも満足して行かれるもの故、必ず何か近い物を丁寧に御照会せなくてはならぬ。亦御要求よりも以上に良いとお氣に召す場合もある、然し強いて代用品をお勧めすることはよくない、お氣に召した品が無くお立

帰りの場合はよくお詫びの挨拶をして快くお立去りが出来易くせねばならぬ。

3、御買上の無い時、

誠に御氣の毒様で御座りました、又どうぞお願い申し上げます。折角で御座りましたのに、誠に御氣の毒様でした。

▼御買上の無い時の注意

お氣に召したものが無い時は相済みぬ事を同情して御立去り易く仕向けねばならない、決して面倒を掛けられたと云ふ様な態度表情をしてはならない、快よく送り出すのである。

4、下見の華客を愛想よく待遇する用語、

御覧を願つて置きますれば、お後の御参考になりますから。未だ他にも色々御座りますから、是非亦お越しを願ひます。

5、お取換又は戻入の時、

左様で御座りましたか、それは御氣の毒を致しました、お取換致します。「頂戴致します。」お柄ばかりは全くお好きですが御座りますのでどんなのを、お好みでゐらつしやいました。

何か御格好なのをお見立致します。「御選び下さいませ。」

▼お取換又は戻入の時の注意

御取換又は戻入れ品は特別品の外は最も快よく受取らなければならぬ、お客様は其品が不満足であるから取換に来られるのであるから斯ふ云う場合、お客様も心苦しく氣悪しく心配して居られる故に、心良く受取り安心をして戴かなくてはならない。

但し一通りは其品を検べて受取る必要がある。

当店の信用を永久に継ぐ為の犠牲だと心得寧ろ之を機会として引き続き御贖負を願ふ様、将来に目を付けねばならないのである。

特種の品(季節品、汚損品、進物品の値札のない品)を取換する時は、先づ所属主任に計らなければならぬ。

6、先地証明をする時、

お入口でお渡し致しました、合札を拝借致します。

御持ち込みの印を致しますので、包を解かさせて頂きますから、御承知を願ひます。

左様で御座りますか、どうも有難う存じます。

▼先地証明をする時の注意

風呂敷はお客様に断りなく開いてはならぬ、これで往々感情を害ねるから注意せねばならぬ。

一一 誂物進物又は届け物を承る場合

1、誂物の御用を承る時、

有難う存じます、御寸法を承ります。

「模様雛形、色見本、小紋見本」も色々御座りますから御覧に入れます。

かしこまりました、精々入念に「お染、お仕立」を致します。

▼誂物の御用を承る時の注意

い、華客と御懇意になり店の信用を高める捷徑ちかみちは、此誂物の出来栄の親切からである。

それでよく華客の趣味嗜好を洞察し、模様柄合の選定を巧にして、御指定事項を確実に、お誂工作を丁寧ていねいに、そして期日の正確を期せねばならぬ。

ロ、寸法其他のお誂事項は承った時、更に問返して確め置くことは、間違を未然に防ぐ第一の手段である。

ハ、誂物は仮へ御届けしない場合でも御住所姓名を詳細に承つて置かねばならぬ、万一事故のあつた場合は非必要がある。

ニ、誂物票の寸法数字の記入は特に正確明瞭に記さねばならぬ。ホ、見積尺、附属品、工料等の見積り違ひなきやを、必らず再検せねばならぬ。

ヘ、一見幅狭き反物又は大柄のお方の御注文に対しては、御注文幅に出来得るや否やを当らねばならぬ。

ト、お取極を願つた現品の間違はぬ為に、伝票には地質、柄合、色合を記入し現品値札裏には御注文主の御氏名を記入せねばならぬ。

チ、現金販売のお客様のお誂物に対しては、全額を申受くるか又は其半額以上のお手附金を申受くるを規りとし、其の詳細は販売用語の「御勘定の場合ひ手附金申受の時」の方法によればよい。

2、誂品日限を承る時、

いつ頃迄にお納め、(お拵しらへ)申しませうか。

お染物、(お仕立物)は出来るだけ充分に致させたう御座りますから、成るべく御猶予を御願ひ申します。

日限は御支障へない限り精々悠くり頂戴致しまして、入念に御持らへさせて頂きます。

御案内の通り時節柄御詠物が一時になって居りますので、恐れ入りますが今少し御猶予は願はれますまいか。

何分此お天気では如何かと存じます、今少し御猶予は頂けますまいか。

（特急の場合）

一応係へ照会致しますから、少々お待ちを願ひます。

お待たせ致しました、折角で御座りますから何んとかお繰合せ致します。

お待たせ致しました、御案内の通り只今はお詠物が一時になつて、非常に職方が支へて居りますので、お間に合ひ兼ねては如何と存じますが、今少し御猶予は願はれますまいか。

何日には必らずお納め致します。

お約束の日には必らず持参致します。

お引受け致しまして、若しお間に合ひませんと却て御迷惑になりますから、誠に申訳御座りますが、どうぞ御用捨を願ひます。

▼詠日限を承る時の注意

歳暮其他季節の多忙期には、成るべく多くの日数を御猶予願つて遅れぬ様に注意をせねばならぬ、お客様も多少掛引せらるゝ事もあるから、誠意を以て確め御要求には出来るだけ応ずる様に努め

又確信なき場合は必らず詠係に就て照会した上、引受けるがよい。
3、詠物をお渡しする時、

只今出来て参りました。

大変に「御立派に、良く」出来まして。

出来ましたら一層良くなりました。

出来上りましたら大変引立つて参りました。

どうも遅くなりましたして相済みませぬ。

誠に遅れまして申訳御座りません、実は念入りに「仕立屋、染屋、縫屋」の方で致させて居りますので、遂ひ遅くなりしましたが、もう程なく出来上ります。

出来上り次第、すぐ御届け致しますては、如何で御座りませう。

▼詠物をお渡しする時の注意

即時お渡しする時は、お買上げ品お渡しの時と同様に引合係又は各階主任の引合せを受けお渡しすること。

御詠品を丁寧に取り扱ふは勿論で、折角よく出来た品もお包みの時又はお届け迄に皺を寄せたり、文庫をいためたりして骨折を台なしにすることがあるから、特に出来上がつてからの取扱に注意せねばならぬ。

4、進物品を承る時、

普通の御進物で御座りますか。

御慶事用で御座りますか。

お箱入りに致しますか。

桐箱に致しますと、○○銭頂戴致します。

桐張ボール箱で御座りますと、○○銭頂戴致します。

白木台は如何で御座りますか。

お包み致します。

5、届け物及発送を承る時、

届け物

恐れ入りますが、御届け先を成るべく詳しく、これへお記しを願ひます。

はい、かしこまりました、成るべく早く御届け致します。

午前中には如何と存じますが、午後成るべく早くお届け致しますは如何で御座りますか。

お急ぎで御座りますか、何時頃迄にお届け致しますたらよろしう御座りますか。

今日は時間も有りませんので間に合ひ兼ねますが、明日では如何で御座りますか。

只今お届け物が一時に込合つて居りますから、○○○迄御猶予をお願い致します。

それでは何とか都合致します、今日中には必ずお届け致します。

配達係へ聞合えますから少々お待ちを願ひます。

発送

恐れ入りますが、お送り先を成るべく詳しくこれへお記しを願ひます。

何便でお送り致しますか。

あちらは○○便がよろしう御座ります。

送料は荷具費とも実費○○銭頂戴致します。

これはお預りのお印で御座ります、どうぞお待ちを願ひます。

確かに御引請け致しました、有難う存じます。

▼お届け物、発送品の注意

最初に「毎度有難う存じます」と申上ぐれば、先づ華客に親しみの感じを与へるものである。

迅速と確実なことは届品、発送品取扱の生命である。

委托された物品は丁寧に取扱はねばならぬ。

住所氏名は成るべく華客に御記入を御願ひせよ。

承る際には御届け先の「地名、番地、お名前」を詳しく間違のない様に承る事が肝要である。

鉄道便、小包便、自動車、飛脚等の便種はお先方の成るべく都合のよいのを選ばねばならぬ。

それには一応都合のよい便種を申上げて尚お客様の御都合を御尋ねすべきである。

破損し易い品又は大嵩品は特に取扱に注意する様、現品には「取扱注意」の貼紙を忘れない様にせねばならぬ。

特に大嵩の物又は閉店間近の御届け品で「即日配達」は一応受渡係へ照会の上、お引受けせねばならぬ。

一二 御勘定の場合

1、お手附金申受の時、

失礼で御座りますが、お手附金をお願い申します。

どなた様にも、一般にお誂へ金高の半額以上、お手附金を頂戴致して居ります。

▼手附金申受の注意

御手附金申受の時は御誂物の出来上り総額を一応申上げるのが順序である、其申受け高は半額以上請求するのを普通とするが、先様の都合で多少は臨機の処置によらねばならぬ。

2、売場でお買上代金を請求する時、

何円何拾銭、頂戴致します。

3、金銭受渡しの時、

何円何拾銭、頂戴しました。「必らず一応念を押すこと」

お待たせ致しました、何円何拾銭お返し致します、どうかお改め下さいませ。

恐れ入りますが「おこまいのをお待合せが御座りましたら「〇〇銭だけ」お願い申します。

▼金銭受渡の注意

金銭受渡のときに拾円紙幣と五円紙幣との間違ひ或は枚数の誤り等で華客の感情を害し又は損害を蒙ることがあるから受渡の際は入念に検べて一応お答して取扱はねばならぬ。

4、勘定間違の場合、

誠に申憎ふ御座りますが、只今お願いしましたお品は何円

何拾銭になりますところを、間違まして何円何拾銭戴きまして、差引何拾銭の不足に成りますから、甚だ恐れ入りますが何拾銭頂きたう御座ります。

……どうも相済みませんでした。

誠に申訳け御座りませぬが、只今お願いしましたお品は何円何拾銭で御座りましたのを、間違ひまして何円何拾銭頂きましたので、差引何拾銭多くなりますから御返し致します、どうも相済みませんでした。

5、（売場にて）小切手でお支払をせられんとする時、

甚だ恐れ入りますが手前共では、すべて現金で戴いて居りますので、どうぞ悪しからず御願ひ申します。

それでは係へ尋ねて参りますから、一度拝借致します。

▼小切手でお支払を受けた時の注意

お得意様へ集金の場合は勿論面識ある信用客に対しての取扱は右の限りではない。

先払及期限の七日間以上経過したものは訂正を受けること。文字の訂正は証印を受くること。

華客主以外の振出のものは、裏書を願ふこと。

一三 最後の挨拶

1、お所姓名を承る時、

失礼ですが、お名前は（どなた様で御座りましたか）。
お見忘れしましたがお名前様は？

お所はどちら様で(御座りますか、いつらしゃめですか)。

2、お買上げ品引換合札を差出す時、

お品物はお帰り口へお廻し致しますから、此合札と御引換を願ひます。

▼御買上げ品引換合札を差出すときの注意

お客様手札と元札と番号を照合の上お渡せよ。

3、売場をお立去りの時、

どうも有難たう存じました。

どうぞ御緩りと御覧を願ひます。

又どうぞお願ひ申します。

どうぞ相変らず御畳^{もはじ}に願ひます。

今日は幸ひ何階に○○○の催事^{もはじ}が御座りますから、どうぞ

御緩り御覧下さいませ。

何日頃には「○○陳列会、売出し」が御座ります、是非お出掛け下さいませ、お待ち申します、……どうも有難

たう存じました。

▼売場お立去りの時の注意

御客様が売場をお立去りの時は応接上最も大切な事である「丁寧、快活」に快ひ感じを与へなくてはならぬ。

お帰りの時は元氣よく丁寧に「どうも有難たう存じました」の挨拶を必ず忘れてはならない。

特別のお客様「慶事調度のお方」等は、成るべくお帰り口迄丁寧に送り出すこと。

4、景品、お添へ物を渡す時、

これはホンのお印で御座りますが、お添へ物を致します。これは却てお荷物で御迷惑で御座りますが、お持ちを願ひます。

一四 苦情を受けたる場合

1、汚染、瑕、短尺にて苦情を受けた時、

それはどうも相済みませんで御座りました、それでは御取換致します係の方でも充分注意して居りますが、つい見落しを致しまして何とも申訳けが御座りません、これから一層注意を致しますからどうぞ御許を願ひます。

2、詠期日の遅延をお断りする時、

A、(前以てお断りの時)

毎度有難たう存じます、実は甚だ申し上げ兼ねますが、先日御注文を頂きました、○○は何日に出来上る様に申上げまして御座りますが、「此頃中お詠が一時になりました為に、遂ひ職人の方が」「此頃中の雨天続きで遂ひお染の方が」遅れまして、どうしても○○迄掛りますので、誠に相済みませんがどうかそれ迄御猶予をお願い致したう存じます……どうか宜敷お願い申します。

B、(程なく出来上る見込の時)

御案内の通り時節柄非常に職場が支へて居りまして、遂ひ遅れまして誠に申訳けも御座りません、もう程なく出来て

参る筈で御座りますから、出来上り次第直ぐお届け致します、どうも遅れまして相済みませんで御座りました。

（お猶予をお願いする時）

どうも相済みませんで御座ります、実は此頃中格別お詔が一時になりました為に、遂ひ遅れましてとんだ御迷惑様で御座りました、尤も〇〇迄にはキットお納め申し上げますから、それ迄どうか御猶予をお願い致したう存じますが、どうか悪からず御願ひ申し上げます。

▼詔期日引請に就ての注意

イ、御詔品は確かに納入し得る時日を申上げて置かねばならぬ。
ロ、一旦引請けた期日を違える時は華客に慚からず失望させ店の信用を墜すものであるから若し引請期日に出来ぬ見込みの時は前以て華客に書面なり使又は電話なりによつてお断りすれば却て其義理固い事に信頼されるものである。

期日の定つて入用な特別品はどんなにしても責任を以てお間に合せするは勿論である。

3、届物未着の御請求を受けたる時、

未だ御届き申しませんでしたか、どうも相済みませんで御座ります、一度係へ尋ねて参りますから少々お待ち下さいませ。

実はこゝ何時間程前に差出しましたので遅くも、もう参らうと存じます、どうか今暫くお待ちをお願い致したう存じます。

（途寄りして遅れた時）

どうもお待たせして相済みませんで御座ります、お届け品は既に持つて出まして御座りますが、途中外様へ立寄りしましたかと存じますので、誠に恐れ入りますが今暫くお待ちを願ひたう存じます。

（未だ持ち出してない時）

どうも遅れまして相済みませんで御座りますが、只今持つて出ましたから、どうか暫くお待ちを願ひます。

（届先不明にて保留品請求のとき）

先程持たして出しまして御座りますが、使の者が遂ひ御所が見当りません様に申しまして帰りましたが、誠に恐れ入りますがもう一度お所を御聞せ願ひたう存じます。……早速持たせて差出します、誠に御迷惑を掛けて相済みませんで御座りました。

（再び御請求の時）

「代品のあるとき」

誠に遅れまして何とも申訳け御座りません、若し御間に合ひ致しませんでは面目が御座りませんから、取敢えず同じ品を先程差出しましたので、もうお追つけ伺ふ筈で御座ります、どうもとんだ御迷惑様で相済みませんで御座ります、どうか悪しからず御願ひ致します。

「代品なきとき」

誠に遅れまして何とも申訳け御座りません、遅くももう参

らなければならぬ筈で御座りますが、或は途中で故障でも起しはせぬかと存じまして、先程直ぐ使の後を調べに出しまして御座りますから、何れに致しましても、もう追つけ伺ふこと、存じますが甚だ御迷惑を掛けまして相済みません。どうか今暫くお待ちを願ひたく存じます。

▼お届物の遅れた場合の注意

届け物係と扱者との責任被せをしてはならぬ、どこ迄も註文を受けた扱者が責任を以て解決せねばならぬ。
御請求を受けた場合に一時逃れの曖昧な御返事を申上げることが絶対ならぬ。

届け物係を調べた上、正確なお答を申上げ御安心を得る様にせねばならぬ。

▼失態苦情を受けたときの注意

お客様本意の当店に取って最も苦痛とするものは、この失態苦情である、複雑な当店の様な商売の弊として、往々起る所の苦情は絶対に防止する事は至難の事であるにしても、尠なくとも是を未然に予防し慎重な注意を以て終始せねばならないのである。

此苦情はお客様の蒙られた御損害又は御迷惑等に依って感情を害した結果生ずるもので、畢竟従業員の不始末を立証するに外ならぬのである。

この苦情の内、天災的に起因する火災、水難、盗難、或は運転機関等の支障に依る、不可抗力に原因するものは稀な例であって其多くは人為的に起因して居るのである。

次の場合などは、皆な原因が不注意からである。

- 一、言葉遣ひの不遜等から感情を害するとき。
 - 二、接客待遇上の失態。
 - 三、御注文品の忘却、御届け物の遅延。
 - 四、詭物の期日延滞、又は忘却等。
 - 五、商品及金銭の受渡間違ひ。
 - 六、詭物（仕立物、染物）の出来上り過失。
 - 七、商品破損又は浸み、汚れ等。
 - 八、商品の品質粗悪、尺不足等。
- 若し一右のような失態のあつた場合は、苦情の性質によって、臨機応変の措置に出る事は勿論である。

これを解決するには

- イ、事柄が当方の得不得に係はず絶対に誠意を持つて当る事。
- ロ、事柄の真相を確め、その事情を明かにし、後ち公明な判断を下す事。

ハ、謹慎の態度を以て感情を和らげ謝意を表す事。

そして潔く悪かつた点を謝罪して、お客様の温情に訴へねばならぬ、失態事を曖昧にする様な事は絶対不可である。

商売上の問題は、凡て円満に解決する事が最大要件であつて、其解決の仕方が却て先方の同情を買ひ、之が動機となつて一層永遠の御負担になった例も尠くない。

そして又再び御迷惑を掛けぬ様に、特に注意をし一層親切、誠実に努めなければならぬ。

苦情を受けた場合は取扱った当事者で直接応対又は申開きをしない様、必らず部主任なり陳列場主任又は係長なりに出て貰って円滑に解決をして貰はねばならぬ。

当事者が無暗に申開きをする為めに却て一層感情を害する事が多い。

店を云ふ大きな観念を以て解決し、決して罪を蔽はんとする様な処置があつてはならぬ。

一五 陳列場内の応答

1、お馴染のお方に対して、

再度来て頂いたお方のお名前と御住所、職業等は是非覚へて置く必要がある、お客様はお馴染客として扱はれる事を最も満足せらるゝものである。

お顔を知ったお方を見た場合は直に傍へ行き只一遍の空世辞でなく親密な態度心持を以て言葉を掛けねばならぬ。

2、陳列場にて喫煙をお断りする時、

恐れ入りますがお煙草は「煙草盆、火鉢の傍、休憩室」をお願ひ申します。

3、商品の所在を尋ねられた時、

(一階にて貴金属品をお尋ねの時)

三階の時計売場に御座ります、正面の階段をお上りになりますと右手の隅に御座ります。

(三階にて家具品をお尋ねの場合)「西階段の時」

一階の家具売場に御座ります、こちらからお降りになりますと階段の直ぐ前で御座ります。

(受持売場の近くの時及お判り憎き時)

御案内申します、どうぞこちらへ。

▼商品の所在を尋ねられた時の注意

陳列場内で商品の所在をお尋ね受けた時は、階数、売場の代表品名、順路、目標又は方向を申上ぐる事。

売場毎に凡そ他の売場への標準順路を定めて置く必要がある。

方向をお示しする時は掌を上向けてお知らせする事、此際指差又は頷を用ひてはならぬ。

4、華客が店員の在否を尋ねられた時、

(在店の時)

只今お呼び致しますから少々お待ちを願ひます。

一度尋ねて参りますから少々お待ちを願ひます。

(外出、休日、未出勤の場合)

只今外出を致しまして不在で御座りますが、どうも折角お越し下さいまして誠に御気の毒様で御座ります。

今日は休んで居りますので、御用を承つてお伝え致しましては如何で御座りますか。

今朝程、未だ店へ参つて居りませんので、若し何んでしたら手前が御用向を承りまして如何では御座りますか。

▼華客より店員の在否を尋ねられた時の注意

御用があつて態々お越しに成った華客のお心持を推し量つて、若

し不在の時は代つて出来る丈け其の用立をし又は御用を承つて置くことが肝要である。

5、御用品は品渡場へお廻し済みであるが華客が態々売場へ尋ねて来られた場合、

それはお気の毒様で御座りました、もう先程廻しまして御座りますが、何分込合つて居りまして失礼致しました、早速参りましてお調べ致します。

▼多忙の時の接客注意

多忙の時は間誤付て客扱ひが粗略になり易いが、此時が又一番大切な手腕を奮ふ時である。

それで売場ならば先客が在つてお相手をしてゐても、新に華客がお出に成つたならば「いらつしやゐませ」と軽く頭を下げ御用を承り若し手廻り兼ねた時は「少々お待ちを願ひます」と申上げ万遍なくお愛想をして、順序を違へたり永く待たせたり、ロクに言葉を掛けぬ様な事があつてはならぬ。

品渡場、お入口、お帰り口にも同様混雑の場合は心を平静に保つて動作を機敏にし然かも其間成るべく御順序を違えぬ様に、永くお待たせしない様に、間違はぬ様子を配らなければならない。

▼収納方引合方の華客に対する注意

陳列場所所在の引合方、収納方「レジスター」員は其の売場販売員の手不足又は不在の為の華客のお呼びを受けた時は、先づ御返辞をなし差支へのない時は自ら接客し或は「少々お待ち下さいませ」「只今参ります」と愛想よく応答する事が肝要である。自分は販

売の受持でないと云つた態度をして華客に冷淡であつたり、無言であつたりして不快を与へる様な仕方があつてはならぬ。

何れの係員も陳列場にあつて華客よりお尋ねを受けた時は、快よく応答しそれぞれ其係員へ引継ぎをせなければならぬ。

6、陳列場内の事故に就て、

(お忘れ物お落物のお尋ねに対して)

それはお気の毒様で御座りました、恐れ入りますが「お忘れ物お落物は」総てお帰り口の品渡場へお廻しする事になつて居りますから、どうぞそちらでお尋ねをお願いひます。

▼お忘れ物お落物に就ての注意

お忘れ物お落物のあつた場合は成るべく迅く帰り口へ廻さねばならぬ。

略ぼ其持主の心当りのあつた場合は、口頭なり符箋によつて之を係へ伝へ置く親切が必要である。

7、夜間御来客の買物御希望に対しての応答、

(最初の答)

相済みませんがもう退けまして、只今当直のもの許りで御座りますから明日にお願ひ致したう御座りますが。(どうか宜敷く)

(再度お断りを要する時)

甚だ申兼ねますが店の方が締つて居りまして夜間の出し入れは出来ない事になつて居りますので、折角のお越しでは御座りますが、どうか明朝にお願ひ致したう御座ります。

▼夜間御来客の買物御希望に就ての注意

前項の場合でも特別の事情のあるときは「それでは一度尋ねて参ります」と云つて当直長に計り臨機の取計ひをするのである。

尚当店の手落ち過失等のために御来店を受けた時は、当直長に計り臨機の処置を採ること前同様である。

▼陳列場内の注意

イ、営業閉止時刻に於て、御客様の御覧中を一方より取片付け整理するは最も不快の念を与へるものであるから其場合はよく気を付けねばならぬ。

ロ、華客の面前を成るべく通り過ぎない様にせよ、已むを得ず通過するときは手を下げ会釈して通らねばならぬ。

ハ、陳列場内でお子様放尿其他粗忽せられたことを発見した場合、各階掃除係又は化粧室係へ通じて手早く処置をさせねばならぬ。

ニ、陳列場内で華客が急病の場合には、早速陳列場係主任へ通報し機宜の手当を計らねばならぬ。

ホ、華客前で店の符牒「持参、お成り、中村、ロク、喜左^{きざ}」を用ひるのは宜敷くない。

一六 内輪同志の用語

1、接客中の店員が小供に対する用語、

何々を「持って、取って、聞いて、して、」ゐらっしゃい。

「い、う、あー」しなさい。

「こ、う、あー」しなくてはいけません。

「こ、う、あー」した方がよろしい。

▼店員が小供に対する言葉の注意

接客中部下や他の店員に小言や意見ケ間敷い事を云はない様にせよ、又下級扱ひをしない様に注意せねばならぬ、お互同志でも丁寧な言葉遣ひを以てしたなれば、お客様から見てもその店はどんなに美しい立派な店と感ぜらるゝ事であらう。

2、面会、電話又は通報を上長者及同僚者へ取次ぐ時の用語、

（面会人を上長者に取次ぐ時）

彼処へ、何所の誰様が御面会で御座ります。

（面会人を同僚者へ取次ぐ時）

彼処へ、何所の誰様が御面会です。

（電話を上長者に取次ぐ時）

誰部主任、係長さん（何所の）誰様からお電話で御座ります。

（電話を同僚者へ取次ぐ時）

誰どん、何所の誰様からお電話です。

（通報を上長者に取次ぐ時）

「専務、〇〇部長、部主任、係長」さんがお呼びで御座ります。

「専務、〇〇部長、部主任、係長」さん迄お越しを願ひます。

（通報を同僚者へ取次ぐ時）

「専務、〇〇部長、部主任、係長」さんがお呼びです。

（二〇一六年四月二十七日 受理）