

松坂屋『店員の心得』（史料紹介）にみる職務の発展と百貨店化

末 田 智 樹*

本稿では、大正十五年（一九二六）十月に株式会社松坂屋（以下、松坂屋）が刊行した『店員の心得』を翻刻紹介し、そこからみえる店員の職務の発展経緯と松坂屋の百貨店化過程との関係について明らかにする。⁽¹⁾ 具体的には、『店員の心得』の刊行が三越とともに戦前期日本を代表する大都市呉服系百貨店に成長するための経営組織内の決定的条件になったと仮定し、松坂屋の百貨店化過程における店員養成に重要な役割を果たした『店員の心得』について論じる。

松坂屋は大正後期に名古屋を本店とし、東京上野・銀座両店と大阪店を合わせた四店舗による本支店体制を日本で最初に確立した大都市呉服系百貨店であった。⁽²⁾ 筆者は、松坂屋が三越よりもいち早く国内の大都市において本支店体制を構築することに成功した原動力として、店員の営業活動が各地域の特産品を活かした催

事を中核とした生活と文化を結ぶ経営展開のなかで重視されたことを解き明かした。⁽³⁾ さらに、店員が営業力を高める際に中心的な役目を果たしたのが、松坂屋独自の店員養成であったことを突き止めた。筆者はとくに店員養成のなかで顧客に対する接客法に着目し、松坂屋の『接客法』と『簡単な売場接客景』の二つの店員の実務教育に関する貴重な史料を翻刻紹介し考察を加えてきた。⁽⁴⁾ 前者は大正十二年（一九二三）、後者は昭和五年（一九三〇）に刊行されたものであったが、本稿で紹介する『店員の心得』は、前記の通り両者の間の大正十五年に刊行されていた。

次に、大正末期に『店員の心得』が作成された背景や作成の意図について考察していこう。松坂屋による数多くの社史類のなかで経営内部の事情にまで細かく触れられ、一際優れた内容から成る昭和三十九年（一九六四）刊行の竹中治助編『新版店史概要

松坂屋』および、竹中が自らの本社調査課兼秘書課時代のことを記し、前掲『店史概要』のベースとなった『竹中日記』のなかに以下のようにある。⁽⁵⁾

竹中は「店員心得の作成」の項目タイトルの冒頭にて、ある事件をきっかけに『店員の心得』が作成されたと、その説明から始める。その事件とは、大正十五年三月七日の『新愛知』と『名古屋新聞』の両新聞に掲載された松坂屋店員による松坂屋株券の返還訴訟問題であった。⁽⁶⁾ 彼は、この問題が「民主的でなかった当時の制度に対する店員の不満の爆発のひとつ」と指摘した。

竹中はこの問題が起こった事情として、まず明治三十四年（一九〇一）に制定した掟書四十三か条に替わつて、大正二年（一九一三）に制定した『店則』があつたが、この『店則』は一度も公表されたことがなくかつ副本を作成することさえも禁止されたと述べる。そして、大正四年（一九一五）八月二十五日に発刊された『店報』が大正九年（一九二〇）十一月三十日の第六十号を最後に途絶えたこともあつて、店員に対しての統制が完全になくなったと説明を続ける。

すなわち竹中は、「従業員の守るべきことからは非常に多く、常識以上のものもあつて、会社創立当時の四倍にも達した多くの店員を昔からの慣習と常識だけで律することは到底できなくなつたと結論づける。彼は、これら経営組織内の事情が地元新聞に取りざたされた訴訟問題を引き起こし、その後の『店員の心得』を作成するに至った大きな理由になつたと、松坂屋の内情を如実に語っている。

に語っている。

『店員の心得』の作成時期について竹中は、松坂屋では「店員として守るべきすべてのことがらを取りまとめることになり、大正十五年（一九二六）六月十六日から二十一日まで本社」にて会議を持ったと書き記している。⁽⁷⁾ この「店員心得に関する会議」には、「大阪店松岡正礼氏、上・銀両店から伊藤吉也主事、塚本主事（鉢三郎）、桑原主事、名古屋店から菊地先生、中川宗吉氏、本社から伊藤杉治郎氏、中川甚之助氏」の八名が出席したとある。⁽⁸⁾ 六月二十九日には、「店員心得編集の骨組ができて、謄写印刷をすることになる。前半を私が書き、後半を南沢さんが担当される。原稿は桑原益太郎氏がまとめられた」と記す。⁽⁹⁾ なお、この『竹中日記』のなかでの「私」とは勿論、竹中自身を指している。

会議に出席したメンバーについては、大正五年（一九一六）の時点で伊藤杉治郎が名古屋本店重役（最高位の役職は取締役）、伊藤吉也が東京上野店重役、塚本鉢三郎が東京上野店重役心得（同じく常務取締役）で、松岡正礼は昭和三年（一九二八）では大阪店の商品部長代理（同じく専務取締役）であつた。⁽¹⁰⁾ 『店員の心得』の「まとめ役」とされている桑原益太郎は、昭和九年（一九三四）では取締役大阪支店長兼営業部長へと昇進していた人物であつた。⁽¹¹⁾ 菊地亮三郎と中川宗吉は、拙稿で明らかになつたように『接客法』と『簡単な売場接客景』を作成した教育係を担当した。⁽¹²⁾

既述の出席メンバーのなかで伊藤杉治郎について竹中は、昭和三十二年（一九五七）の社内報『セールスタイムズ』（名古屋店版）

のなかで、『店員の心得』が作成された大正十五年では当時の松坂屋社長伊藤祐民（十五代次郎左衛門）、専務取締役鬼頭幸七やそのほかの取締役などの重役陣の下で調査課長として本社業務を統括していた人物であつたと評価する。また、中川甚之助は調査課主任で、伊藤杉治郎の部下であつたことがわかる。⁽¹³⁾『店員の心得』の作成に携わつたメンバーを配属先や職務から整理すると、八名は松坂屋本社（名古屋本店）の調査課と教育係、さらに東京上野・銀座両店と大阪店の三支店における営業担当の幹部社員であり、彼らが集結し短期間で作成したということになる。

竹中は先述の『店則』の概要と、『店則』および『店員の心得』との関係について、前掲『セールスタイムズ』の「店則と店員心得」と題した項目のなかで次のように述べる。⁽¹⁴⁾彼は、まず『店則』第八八条で有名な『店則』というのは大正三年頃の制定で、その最後に『この店則は正副二通を作成し、正本を本社に、副本を東京営業部に備付け、複本を作成したり、本社以外に持出すことを禁ずる』という意味のことが書いてあつたと、『店則』の存在とその機密性を説明する。

次に竹中は、「全文が一〇二〜三条からなる『店則』の内容の大部分は、その頃既に給与規程や旅費規則となつて消滅し、いわゆる第八八条を中心とする賞罰規定などが残っているに過ぎ」なく、「その残っている部分も、その頃、桑原益太郎さんの労作によつて完成した『店員心得』に置き替えられたわけですが、店員心得は、あくまで心得であつて規則ではないので、『店則』はそのまま、

終戦後新憲法がでるまでその余命をつないだことになつたと書き記し、その後の『店則』の役割と『店員の心得』との関係をわかりやすく解説する。

ところで、竹中は前掲『セールスタイムズ』のなかで『店則』の制定を「大正三年頃」としていたが、前掲『店史概要』も含めて松坂屋のほかの社史では大正二年（一九一三）三月二十二日とされ、また『店則』は現在の就業規則にあたる」と書かれている。⁽¹⁵⁾

では『店則』と『店員の心得』とは、具体的にはどのような内容であつたのか。竹中が前掲『店史概要』で記した部分を中心に、表1に『店則』の章構成、表2に『店員の心得』の章・項目別構成を作成した。⁽¹⁶⁾竹中は前掲『店史概要』で、『店則』については「広い範囲にわたつていて、前年制定の準株制度および店員貯金規程とあいまって一応の店内制度の確立をみたわけです」と位置づけし、『店員の心得』については「10・5 cm × 15 cm、緑色のクロー

表1 大正2年『店則』の章構成

第1章	総則	1 ~ 8条
第2章	階級	9 ~ 12条
第3章	職制	13 ~ 14条
第4章	任用	15 ~ 22条
第5章	服務	23 ~ 37条
第6章	會計	38 ~ 48条
第7章	給与	49 ~ 74条
第8章	身元保証	75 ~ 78条
第9章	賞罰	79 ~ 96条
第10章	雑則	97 ~ 102条

出所) 竹中治助編『新版 店史概要 松坂屋』(株式会社松坂屋、1964年) 108 ~ 109頁より作成。

表2 大正15年『店員の心得』の章・項目別構成

第1章 一般心得 1～69項 (1) 店員の本分 [1～10項]、(2) 店員の体面 [11～21項]、(3) 店員相互 [22～30項]、(4) 店員の風紀 [31～35項]、(5) 礼儀 [36～43項]、(6) 容儀 (1. 服装 [44～54項]、2. 装身具 [55～58項]、3. 頭髮及び化粧 [59～63項])、(7) 報告、提案及び相談 [64～69項]
第2章 勤務心得 70～142項 (1) 出勤及び退出 [70～77項]、(2) 時間外勤務 [78～79項]、(3) 店員の出入 [80～87項]、(4) 執務 [88～97項]、(5) 店員徽章 [98～99項]、(6) 私用 [100～108項]、(7) 食事 [109～114項]、(8) 喫煙 [115～117項]、(9) 備品消耗品の注意 [118～120項]、(10) 火気の注意 [121～129項]、(11) 非常時の処置 [130～138項]、(12) 病傷の手当と店員の保健 [139～142項]
第3章 規程事項 143～208項 (1) 休暇 [143～150項]、(2) 欠勤 [151～157項]、(3) 当直 [158～161項]、(4) 入退営 [162～164項]、(5) 願及び届 [165～168項]、(6) 印章及び名刺 [169～172項]、(7) 給与 [173～178項]、(8) 身元保証金 [179～182項]、(9) 店員貯金 [183～186項]、(10) 預金証券 [187～190項]、(11) 共済会 [191～193項]、(12) 店友会 [194～197項]、(13) 店族購買 [198～208項]
第4章 陳列場 209～236項 (1) 態度及び注意事項 [209～215項]、(2) お客様の質問 [216～221項]、(3) 清潔整頓 [222～227項]、(4) 迷い児 [228項]、(5) 遺失品 [229～232項]、(6) 二十五匆（木の） [233～236項]
第5章 接客 237～315項 (1) 客扱上に就て [237～271項]、(2) 先地品取扱 [272～276項]、(3) 誂物 [277～291項]、(4) 外壳 [292～297項]、(5) 電話 [298～309項]、(6) お客様のお小言 [310～315項]
第6章 商品 316～346項 (1) 商品の知識 [316～320項]、(2) 売価と値札 [321～325項]、(3) 取扱と整理 [326～328項]、(4) 品切注意 [329～331項]、(5) 商品のお取替に就て [332～335項]、(6) 度量衡の注意 [336～342項]、(7) 市価調査に就て [343～346項]
第7章 事務 347～423項 (1) 売上帳合と手続 [347～359項]、(2) 帳簿伝票類の取扱 [360～369項]、(3) 特別関係者への販売 [370～371項]、(4) 見積書提出に就て [372～373項]、(5) 会計事務の正確 [374～380項]、(6) 小切手類の注意 [381～386項]、(7) 商品券 [387～392項]、(8) 御買上品の包装 [393～399項]、(9) 進物品 [400～403項]、(10) 御買上品の配達 [404～416項]、(11) 御買上品の発送 [417～419項]、(12) 地方よりの御注文 [420～423項]

出所) 大正15年10月『店員の心得』（株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵）および竹中編前掲『店史概要』225～226頁より作成。

ス装丁で、本文だけでなく一二四ページにおよびりつばな冊子で、その内容は次のとおり七章四二三項目にわたる広範囲なものでした」と分析し、両方ともに当時としては広範囲な内容から構成されていたと評価する^⑤。

さて、両表と上述によると、『店則』の一〇二ヶ条に対し、既述のように『店員の心得』は四二三項目で、後者が三二一項目多かったことがわかる。『店則』は現在確認することができず細部にわたって比べられないが、両表を一見した限りでは、『店員の心得』の第四章以降が新たに増加し、その章タイトルは順番に陳列場、接客、商品、事務とある。

この点から『店員の心得』が、大別して第一～三章の店員の一般・勤務心得、規程事項な

どの就業規則に該当する部分と、第四・七章の販売や接客方法、商品、事務対応など営業に関わる実務的な部分の二つから構成されていることが理解できる。そして、第四章以降は大正十二年に作成された『接客法』の内容に一致するか、近い内容が書かれていたことが拙稿から読み取れる。⁽¹⁸⁾ 竹中は前掲『店史概要』で、接客に関連する表2の第五章(1)の「客扱い上についての三十五項目のごときは当店販売術の要点であつて永久不変のもの」と高い評価を与えている。⁽¹⁹⁾

竹中が『店則』と『店員の心得』の関係について前掲『セールタイムズ』で、「店員心得には『男女店員間の結婚は禁ぜられております』と明確に出ていましたが、『店則』の条文上には『男女店員間に醜関係を有し、または醜聞ある者』とあるだけで明確な結婚禁止条項は無かつたようです」と指摘するように、『店員の心得』作成時に『店則』の就業規則について見直しを行い、内容を発展させた項目が含まれていたと思われる。⁽²⁰⁾ 『店員の心得』とは、『店則』の改正および営業全般に関わる接客方法と事務手続きが追加されたものであったと言える。そう考えると、『店員の心得』作成に菊地亮三郎と中川宗吉の教育係が参画したのも頷ける。

『店則』から『店員の心得』へと職務内容が発展した背景には、大正五年(一九一六)十二月一日に東京上野店に対する信条の布達から同九年までに名古屋・上野両店での店舗売場内における商品部門管理制度が一層進んだことがあった。この点については、前

掲『店史概要』などの社史以外の史料では既述の『店報』からも詳しく読み取れる。⁽²¹⁾

加えて、大正二年『店則』から同十五年『店員の心得』へと発展する過程で、大正四年から同九年までに発刊された『店報』全六十号が極めて有意義なステップ的役割を果たしたことに着目したい。理由として『店報』には、名古屋本店と東京上野店で新たに決まった規程や営業方法などが頻繁に載せられ、⁽²²⁾ そのうえまた『店則』とその他の規程などの改正記事も両店の全店員に行き渡るように明記されていたからである。⁽²³⁾

『店報』は店員養成のための情報を逐一掲載する一方で、全店員を統制するため、改正・新規の規則を徹底して行き渡らせる重要な機能を担っていた。竹中は賞罰規程などが残っているに過ぎないと前記で述べたが、実際に『店報』では『店則』第八十八・八十九・九十条の賞罰規程を受けた店員の記事が非常に目立っていた。⁽²⁴⁾

以上『店員の心得』は、大正初期の『店則』から出発し、その改正と新規の就業規則を中心に掲載された『店報』の段階と、営業の実務関係を掲載した『接客法』の段階という二つの職務内容の発展段階をへながら、合理的に改変・充実しつつ両方の職務内容が融合され、言わば近代化して完成されたものであった。

ところが、松坂屋において大正期は店員養成・統制に関わる規則と営業方法の発展だけがみられたわけではなかった。松坂屋では、『接客法』を刊行した大正十二年(一九二三)三月に大阪店、

翌十三年十二月に銀座店を開設し、なおかつ名古屋本店の新店舗と震災を受けた上野店の再建を始動させ、近代的大型店舗を有する四店舗体制へ向けて大きく動き出した。⁽²⁵⁾さらに、本支店四店舗体制始動後の大正十四年八月には、各部門に部門主任のほか仕入主任、売場主任を新たに置いて内部組織を確立した。⁽²⁶⁾『店員の心得』の作成と同時期の大正十五年七月一日には、「私立松坂屋青年訓練所」を設置し、この時期に店員養成・統制に一段と力を入れた⁽²⁷⁾が、これらの展開の背景に四店舗における急激な店員の増加があったことは詳しく論述するまでもない。⁽²⁸⁾

ここまでの『店員の心得』の内容と制定までの経緯の考察から、『店員の心得』とは店員の職務内容とその発展段階を理解できるのみならず、松坂屋の内部組織と本支店体制の形成による店舗拡大をみせながら、経営・営業全体すべてが連動した呉服店から百貨店へ転換していった近代化過程（＝百貨店化過程）を掴むことができる史料であった。

では、大正期における松坂屋の百貨店化過程のラストステップとして作成された『店員の心得』は、江戸時代の尾張藩御用達の大商人から続き、明治時代には地方財閥として位置づけられる伊藤次郎左衛門家の当時までの三百年間の伝統的系譜とはどのような接点があるのだろうか。伊藤家には先述した明治三十四年に改正された『掟書』がある。⁽²⁹⁾これは江戸時代の元文元年（一七三六）の『掟書』六カ条から発展したもので、明治の『掟書』は、「接客、品揃、仕入、引合、出納、帳簿等、販売、仕入、経理に関する規

定の外、店員心得、教育、雇傭、職責等の人事全般に亘った一種の服務規定であって、用語等にも今も其のまま生きている事項」が相当含まれる四十三カ条であった。⁽³⁰⁾

元文と明治の『掟書』から大正二年『店則』の一〇二ヶ条をへて、竹中が「昔の掟書の現代版ともいえる」と評価した大正十五年『店員の心得』へと発展した。すなわち『店員の心得』は、「店員として心得なければならぬすべてをもうらし」た四二三項目という江戸時代から積み上げられたものであり、大都市呉服系百貨店として成立した近代的大規模小売業の規程集の誕生であったと言えよう。⁽³¹⁾『店員の心得』は大正十五年十一月一日から各店の「全店員に貸し渡して熟読させること」にし、「昭和十三年（一九三八）二月から九月にかけて改訂」された。⁽³²⁾

大正後期に松坂屋が四店舗体制の確立を可能とした理由には、店員の大量雇用を開始したことに対応し、蓄積されてきた店員教育・養成のシステムを『店員の心得』として見事に再構成し一冊として刊行したことがあった。『店員の心得』は、商品部門管理制を基本とした近代的大規模小売業の経営組織へと脱皮させるうえで不可欠な礎石となった。当時、松坂屋四店舗の数千人を超える店員の規則正しい営業活動の基本的体系というべき『店員の心得』は、松坂屋が百貨店として国内最初の多店舗体制を確立するうえで大きな柱として生み出されたものであった。

拙稿で大正十三年（一九二四）までに松坂屋が四店舗体制を確立し、そのうえで翌十四年に商号から呉服店を外し松坂屋へと変

更し、三都市において大都市呉服系百貨店として日本で最初に成立したことを考察しておいた。⁽³³⁾その後、昭和七年（一九三二）までに松坂屋が七店舗にて店員による営業および催事を同時に展開させるまでに発展し、かつ松坂屋のみならず戦前期日本百貨店業の成立・発展状況を経営組織内から示す重要な規程集が本史料であった。

凡例

- 1、翻刻文の体裁については原則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出来る限り統一し、改行・字間については必要な部分以外は詰めた。
- 2、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。
- 3、旧仮名遣い（ルビを含む）は現代仮名遣いに直した。「つ」「や」についてはポイントを下げて右寄せにした。
- 4、原史料にはルビが振つてある部分が多くあり、翻刻にあたっては読みにくいと思われる必要な箇所につけた。また、ルビも含めカタカナで書かれた箇所を平仮名に直した部分もある。
- 5、「お客」と「御客」や「とき」と「時」などの同じ意味で平仮名と漢字使用の箇所についてはそれぞれソノママとした。

6、「尚」と「猶」や「努」と「力」などの同じ表現（読み方で漢字の違いがみられたもの）に関してはソノママとし、現在では送り仮名がとくに必要と思われる箇所以外はソノママとした。なお、「ゝ」「ゞ」「ゞ」「ゞ」「ゞ」は読みやすくするために字を補った。

7、誤字・脱字と思われる箇所については適宜修正を施した。

附記

この度もJ・フロントリテイリング史料館の加藤恵美様ならびに菊池満雄様（同史料館フェロー）から史料館所蔵の貴重な店員教育に関する史料の調査・閲覧ならびにご提供を頂き、そのうえ多くのご教示も賜った。また、同史料館にて本史料や関係史料の撮影、および筆者が翻刻した『店員の心得』の原稿をチェックする際に岡本匡右君と中尾有李さん（共に二〇一六年度末田ゼミ卒業生）にご助力頂いた。合わせて心より深く感謝申し上げる。なお本稿は、二〇一六・一七年度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) 『店員の心得』は株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵の史料である。
- (2) 末田智樹「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）。
- (3) とくに末田智樹「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）を参照。
- (4) 末田智樹「大正期いとう呉服店（松坂屋）の接客法に関する史料

紹介」（『中部大学人文学部研究論集』第三十六号、二〇一六年）、同「松坂屋店員の実務教育資料『簡単な売場接客景』の紹介と若干の考察」（『同研究論集』第三十七号、二〇一七年）。

- (5) 竹中治助編『新版 店史概要 松坂屋』（株式会社松坂屋、一九六四年）二二三～二六頁。松坂屋の社史・伝記などのうち『松坂屋六十年史』（同社、一九七一年）四五～四七頁、『松坂屋七十年史』（同社、一九八一年）三三～三三頁、『松坂屋百年史』（同社、二〇一〇年）五六頁には『店則』の制定についての記述が見当たりますが、伊藤次郎左衛門伝記編さん委員会編『伊藤祐民伝』（同社、一九五二年）、有賀光胤『店史概要』（同社、一九三七年）、高野郁朗編『十五代伊藤次郎左衛門祐民追想録』（同社、一九七七年）には『店員の心得』も含めて記述がなく、これまで不明瞭であった部分である。また、『竹中日記』に関しては菊池満雄『竹中日記』に見る昭和初期の松坂屋』（PBR史料館〔内部資料〕、二〇〇四年）を参照。

- (6) 竹中編前掲『店史概要』二二三頁の「店員心得の作成」の冒頭から「もと名古屋店の手代であった中島豊が鬼頭専務を相手どつて、松坂屋株券八十株（時価約二万円と報道された）の返還訴訟を提起したことが大正十五年（一九二六）三月七日の新聞に大きく出ました。中島は茶屋町時代に入店の古参店員のひとり、大正九年（一九二〇）三月の会社創立十年記念式に際しては十年以上の勤続者として表彰を受けていますが、栄町から南大津町の新店舗へ移転するとき、ささいなことで幹部と衝突し、つい退店してしまいました。（後略）」と始まり、一二四頁にわたり長く書かれている。

また、竹中は掲載された新聞について詳しく記していなかったが、筆者が調査した結果『新愛知』大正十五年三月七日付（七頁）では「松坂屋を相手に株券引渡し訴訟退店した店員が訴う」、「名古屋新聞」大正十五年三月七日付（七頁）では「元店員から松坂屋訴えらる二万余円の持株を退店しても全部を渡さぬ」の見出しで事情が

詳細に書かれていたことが判明した。

- (7) 竹中編前掲『店史概要』二二四頁。
 (8) 社内資料『竹中日記』（株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵）。
 (9) 前掲『竹中日記』。なお、上・銀両店とは東京上野店と銀座店のことである。
 (10) 竹中編前掲『店史概要』一二六～一二七・一三〇・一三五頁。「重役」と書かれているが、現在の株式会社取締役・監査役など役員総称ではなく「主事」クラスのことである。伊藤吉也に関しては、同著の二三四～二三五頁に昭和三年（一九二八）五月に組織を改められた株式会社誠工舎（松坂屋専属家具工場）の監査役とあり、また同著の二四七頁に昭和五年（一九三〇）において満五十五歳の停年制度により「主事の伊藤吉也」が退職したとある。松岡正礼に関しては同著の三二三～三三四頁の大阪店職制表に営業次長および人事部長とある。
 (11) 竹中編前掲『店史概要』二二五・三一七頁。桑原益太郎については昭和九年（一九三四）五月二十四日に脳溢血のため五十八歳で他界したとある。
 (12) 末田前掲「松坂屋店員の実務教育資料『簡単な売場接客景』の紹介と若干の考察」一～二・九頁を参照。なお、菊地亮三郎が松坂屋の教育責任者にスカウトされた経緯や中川宗吉の『接客法』作成の功績に関しては、竹中編前掲『店史概要』一八〇～一八一頁に詳しく説明されている。また、同著の三七五～三七六頁には、昭和十二年（一九三七）三月一日「名古屋店の陣容」に倉宅係長中川宗吉がみえる。
 (13) 『セールスタイムズ』No. 六十二、一〇頁、（一九五七年、株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵）および前掲『竹中日記』。伊藤杉治郎に関しては大正九年（一九二〇）伊藤祐民による経営陣の一新によって「名古屋店営業部長」に任命されたことある（竹中編前掲『店史概

要』一五八〜一五九頁)。その後の伊藤杉治郎については、大正十一年(一九二二)九月には「名古屋営業部長」から「本社名営監督部長」へ昇進し、(竹中編前掲『店史概要』一八四〜一八五頁)、昭和五年(一九三〇)七月三日に満五十五歳の停年制度により「常任監査役の伊藤杉治郎が満五十五才となったために常任を辞退して監査役」になったとある(竹中編前掲『店史概要』二四七頁)。

(14) 前掲『セールスタイムズ』。

(15) 前掲『松坂屋六十年史』四五〜四六頁、前掲『松坂屋七十年史』三二頁、前掲『松坂屋百年史』五六頁。

(16) 表2に関しては『店員の心得』を参考に加筆している。

(17) 竹中編前掲『店史概要』一〇九・一二五頁。

(18) 末田前掲「大正期という呉服店(松坂屋)の接客法に関する史料紹介」を参照。

(19) 竹中編前掲『店史概要』二二六頁。

(20) 前掲『セールスタイムズ』を参照。また、男女店員間の結婚に関して竹中編前掲『店史概要』二二六頁には、「従来とかく判然としていなかったこと、たとえば店則の規定にもなかった男女店員間の結婚について「男女店員間の結婚は禁じられてあります。」と文書によって明示したことなどは、事の当否は別にして大きな進歩です」とある。なお、『店員の心得』の「第一章 一般心得 第四店員の風紀」のなかに「三五 男女店員間の結婚は禁じられてあります」とある。

(21) 株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵の『店報』を参照した。例えば『店報』第一号付録(大正四年八月十五日現在)には「株式会社という呉服店職員表」が載せられ、それ以後の『店報』の毎号に頻繁な人事異動がみられるようになる。また、『店報』第二十九号(大正七年二月十五日)一〜二頁には、「商品部門ヲ確立スル為メ名古屋営業部売場及其所管商品ヲ左記ノ通り変更シ二月一日ヨリ実施セシム」および「商品部門ヲ確立スル為メ東京営業部売場及び其所管商

品ヲ左記ノ通り変更シ二月一日ヨリ実施セシム」とある。なお、竹中編前掲『店史概要』一三六〜一三九頁では「商品部門制度の確立」として詳しく説明されている。

(22) 『店報』第一号(大正四年八月二十五日)一頁には、「店報発行ニ就テ」として「従来命令、通達、告示等一般店員ニ周知セシムヘキ事項ハ凡テ揭示、口達ノ方法ニ依リ之ヲ行ヒタルモ業務ノ発展ニ伴ヒ事漸ク複雑来シ店規店例ノ変更異動モ亦尠カラスシテ能ク細大トモニ留意スルハ多忙ナル店員諸子ノ太タ難事トスルトコナナルヘキヲ想ヒ寧ロ之ヲ印刷ニ付シ常ニ能ク反覆承合セシムルノ要アルヲ認メ茲ニ店報ヲ発行シ之ヲ全店員ニ頒ツ。自今諸子ハ具ニ之ヲ通読シ其ノ次第ヲ会得シ以テ店務履行ノ上ニ遺漏ナカラシコトヲ期スヘシ」とある。このあと二頁にかけて「店報規程」として全九条が載せられている。

(23) 『店報』第六号(大正五年一月十五日)一頁から規程の改正記事が掲載されるようになる。

(24) 『店報』第五号(大正四年十二月十五日)四頁の「賞罰」から第九十条、『店報』第七号(大正五年二月二十五日)八頁の「賞罰」から第八十八条がとくに頻繁にみられるようになる。

(25) 末田前掲「大正後期株式会社という呉服店の経営拡大と催事展開」。

(26) 前掲『伊藤祐民伝』五一九〜五二〇頁。

(27) 前掲『伊藤祐民伝』五二二頁。

(28) 末田前掲「松坂屋店員の実務教育資料『簡単な売場接客景』の紹介と若干の考察」二頁に記したように、昭和五年時点の松坂屋名古屋店だけでも一、四二六名の店員数の確認ができた。この時期の店員については「株式会社松坂屋創立二十年記念写真帖」(株式会社松坂屋、一九三二年)を参照。

(29) 前掲『伊藤祐民伝』一二二〜一二三〇頁、有賀編前掲『店史概要』一一二〜一一九頁、竹中編前掲『店史概要』六七〜七四頁、前掲『松

坂屋百年史』三五・三二六～三二七頁。

従来、近世近代期については近江商人に関する奉公人制度の豊富な研究があるものの、店員心得に関する研究はあまり見当たらない。近江商人については『五箇荘町史資料集Ⅰ—近江商人外村家の家訓・店則集成—』(五箇荘町、一九八九年)、『五箇荘町史第三巻史料Ⅰ』(五箇荘町、一九九二年)、『近江日野の歴史第七巻 日野商人編』(滋賀県日野町、二〇一二年)、『近江八幡の歴史第五巻 商人と商い』(近江八幡市、二〇一二年)などを参照した。

他の呉服系百貨店の店員制度について触れてみると、大丸(当時専務取締役里見純吉)が大正十一年(一九二二)以降に従業員制度を充実させたことは拙著の末田智樹『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)の第四章「大正・昭和期における伝統呉服店の百貨店化—下村正太郎と大丸の成立—」で考察した通りである。大丸に関しては今後の大きな課題となろう。

また、昭和十一年(一九三六)に非凡閣から刊行された商業実務講座第四巻には「仕入と販売の基礎」と「販売事務と接客法」の二つが所収されている。前者は百貨店の十合(そごう)の仕入統制部長であった岸田秀之助が記したものであり、後者は株式会社国誉商店(現在文房具・オフィス家具・事務機器を製造販売するコクヨ株式会社)の取締役社長であった黒田善太郎が詳しく執筆した接客法が掲載されており、両者とも非常に興味深い。

地方百貨店では筆者が研究を進めている大分市のトキハに関して『店則と心得』(一九三六年)と『サービス読本』(一九四九年)が刊行されていたことを確認している。また、横須賀市の呉服系百貨店であったさいか屋の「合名会社雑賀屋呉服店々則(大正九年二月十五日制定店員服務心得、大正十三年九月制定本則)」「株式会社横須賀さいか屋社史」一一三～一三五頁、一九六四年)および千

葉市の呉服系百貨店であった奈良屋の「店員心得(年不詳)」(『千葉県の歴史資料編 近現代五(産業・経済Ⅱ)』二〇〇一年、三五九～三六一頁)がある。また、『株式会社岩田屋二十年史』(一九六一年)と『福屋五十年史』(一九八〇年)にも開店当時の内規(前者、店員心得(後者)が載せられており、大変参考になる。なお、戦前期の百貨店ではないが、商店の店員に関して雑誌『商店界』付録で発行された相原寿編『店則店員心得大全集』(一九三六年)と上野陽一『店員読本』(一九三七年)がみられる。これらの文献は今後の比較研究に重要な史料となろう。

(30) 前掲『伊藤祐民伝』一二九頁。また、元文元年の「掟書」については前掲『伊藤祐民伝』一一四～一一六頁、有賀編前掲『店史概要』二四～二六頁、竹中編前掲『店史概要』七～九頁、前掲『松坂屋百年史』八・三二五頁を参照。

(31) 竹中編前掲『店史概要』二二六頁。本稿で紹介した史料のほかに大正期に作成された「店務概要 松坂屋いとう呉服店 東京上野広小路(株式会社大丸松坂屋百貨店所蔵)がある。このなかでは、①当店の創業、②勤務の状況、③進級の事、④給与の事、⑤舎宅の制度、⑥教育、体育、衛生、⑦服装の事、⑧当店の所在が載せられている。

(32) 竹中編前掲『店史概要』二二六頁。

(33) 松坂屋の本文店体制の確立については末田前掲拙稿のほかに、末田前掲『日本百貨店業成立史』の第三章「明治・大正期における多店舗体制の確立—伊藤祐民と松坂屋の成立—」、末田智樹「株式会社いとう呉服店の催事展開からみえる百貨店の営業動向—大正中期中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「伊藤次郎左衛門家創業『松坂屋』の躍進による日本百貨店業の興隆」(『社史で見る日本経済史 第十五巻 松坂屋三百年史 解説』ゆまに書房、二〇一二年)、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」(『同研究論集』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」(『同研究論集』第三十五号、二〇一六年)を参照。

注 意

本書は当店員の必ず心得て居なければならない事を記したものですから、店員は常に熟読してよく其の本分を尽すことに努めて下さい。

一 本書は店員に貸渡します。

二 本書は店外及び舍宅外に持出し、又は其の内容を他へ漏洩ろうえいしてはなりません。

三 本書は店員間に於ても貸借を禁じます。

四 本書は退店の際には庶務係へ返還して下さい。

五 本書は定時、又は臨時に点検します。若し紛失の場合は始末書ちまつ書を徴した上、手代はの丸、其他はア丸を償わされます。

店員の心得

(大正十五年十月一日換謄写)

信 条

第一 主 義

実用的大商店として立ち堅実なる店風を発揚すべし

此の本旨を実現せんが為め左の覚悟あるを要す

一、広く実用的商品を網羅して各部門を充実し一般顧客の需要に備うる事

店員の心得目次

一、総ての設備を整え入り好く買い易くし専ら顧客の利便を図る事

一、名誉を尚^{たつと}び信用を重んじ堅実なる営業振を以て終始一貫する事

第二商品

清新にして善良なる商品を廉価に販売すべし

此の本旨を実現せんが為め左の確信あるを要す

一、当店の商品は悉く意匠清新にして能く時代の趣好に適應する事

一、当店の商品は皆素質善良にして周^{あまね}く嚴密なる吟味を経たる事

一、当店の商品は必ず廉価にして一品たりとも他店に比して高価ならざる事

第三任務

誠実敏速にして能く其任務を尽し万事顧客本位たるべし

此の本旨を実現せんが為め左の信念あるを要す

一、顧客の心を以て心と為し礼を厚うし辞^{ひく}を卑うし顧客の無理をも甘受すべき事

一、買上品の有無に拘わらず常に誠意を籠^こめ親切を尽し必ず顧客の満足^{あつちえもの}を期すべき事

一、誂^{あつちえもの}物は正確に届け物は敏速に調達し其他一切の店務周到なる用意を以て之に当り各其の任務を尽して寸毫^{すんごう}も油断あるべからざる事

店員心得綱要

第一章 一般心得

第一 店員の身分

第二 店員の体面

第三 店員相互

第四 店員の風紀

第五 礼儀

第六 容儀

一、服装 二、装身具 三、頭髮及び化粧

第七 報告、提案及び相談

第二章 勤務心得

第一 出勤及び退出

第二 時間外勤務

第三 店員の出入

第四 執務

第五 店員徽章

第六 私用

第七 食事

第八 喫煙

第九 備品消耗品の注意

- 第十 火気の注意
- 第十一 非常時の処置
- 第十二 病傷の手当と店員の保健

第三章 規程事項

- 第一 休暇
- 第二 欠勤
- 第三 当直
- 第四 入退営
- 第五 願及び届
- 第六 印章及び名刺
給与
- 第七
- 第八 身元保証金
- 第九 店員貯金
- 第十 預金証券
- 第十一 共済会
- 第十二 店友会
- 第十三 店族購買

第四章 陳列場

- 第一 態度及び注意事項
- 第二 お客様の質問
- 第三 清潔整頓

- 第四 迷い児
- 第五 遺失品
- 第六 二十五匁(木の)

第五章 接客

- 第一 客扱上に就て
- 第二 先地品取扱
- 第三 誂物
- 第四 外売
- 第五 電話
- 第六 お客様のお小言

第六章 商品

- 第一 商品の知識
- 第二 売価と値札
- 第三 取扱と整理
- 第四 品切注意
- 第五 商品のお取替に就て
- 第六 度量衡の注意
- 第七 市価調査に就て

第七章 事務

- 第一 売上帳合と手続

- 第二 帳簿伝票類の取扱
- 第三 特別関係者への販売
- 第四 見積書提出に就て
- 第五 会計事務の正確
- 第六 小切手類の注意
- 第七 商品券
- 第八 御買上品の包装
- 第九 進物品
- 第十 御買上品の配達
- 第十一 御買上品の発送
- 第十二 地方よりの御注文

店員心得綱要

- 一 当店員は常に 皇室を尊び、神仏を敬い、又、信条の精神を体し、最も忠実に最も愉快に其の任務を尽し、以て我が光輝ある店格を傷けぬ様に心懸けて下さい。
- 一 当店員は常に規律を尚^{たづ}び、店則命令に従い、上下相和し、各々其の職分を守り、又、互に研鑽を怠らずして店運の進展を図つて下さい。
- 一 当店員は常に心身の健全を保ち、質素勤勉の美風を養い、堅実なる思想と善良なる品性を作^なし、自から良店員たると共に良国民たるべく努めて下さい。

第一章 一般心得

第一 店員の本分

- 一 当店員は店の規則を堅く守り、通達、命令に従い、又、従来の店風、慣例をも十分尊重して下さい。
- 二 店員は店の都合に依り随時職務替、転勤、又は出張、差遣を命ぜられることがあります、快く服従しなければなりません。
- 三 凡て上役の言付に従うのは当然であります、尚、自分より下級の店員からでも、其の職責上求められたる事柄には快く応じて下さい。
- 四 職務を行うにはどこまでも公正にして、決して自分の感情などをさしはさんではなりません。
- 五 従来仕来りの事や又、一旦定められた事は、例え自分の意に副わぬ事があつても放擲^{うっちゃ}つて置いてはいけません。若し自己の意見があつたら順序を経て申出て下さい。
- 六 店の命令、通達、注意事項、其の他の知らせや、店員の心得べき事柄は、其の都度揭示しますからよく承知して実行に努めねばなりません。
- 七 店の商売上の秘密は絶対に他へ漏らしてはなりません。例えば商機に関すること、催事予定計画、売上高、規程、心得、符牒、人事上の事柄、賞与、俸給、得意先、取引先及び二十五匁（木の）に関する事等は秘密を要すること勿論

ですが、自分では左程の事とは思わずに不用意の間に他へ漏らして、不利益を醸することが往々ありますから呉々も注意して下さい。店員間の話でもウツカリ外来者に聞かれる場合も有勝^{ありがち}のことですから気を付けて下さい。

八 店風に反する如き目的の団体を組織したり、集会したり、又は団体、組合等に加することは厳禁されてあります。

九 濫^{みだ}りに流言蜚語^ひを放ち、若くは不都合な宣伝をして風紀を紊^{みだ}したり、又は安寧を害する様な行為は厳禁されてあります。

一〇 過失、怠慢、不注意によつて当店に損害を蒙^{こうむ}らした時は其の事情によつて相当の処罰を受け、場合によつては損害の全部、又は一部を弁償せしめらるることがありますからよく注意して下さい。

第二 店員の体面

一一 店員は当店の許可を受けずして商工業を営み、又は他の会社、商店の社員、役員となり、或は之に関係する事は禁じられてあります。

一二 店員は所属部長の許可を受けずして他所の仕事をしてはなりません。他所の図案、装飾等の懸賞募集や依頼に応じたり、営業上、職務上に関する寄稿をしたり、又は裁断、裁縫其の他の仕事を頼まれた場合も当然許可を受けねばなり

ません。

一三 当店の名義は勿論、当店員たるの資格を以て、他から負債を為し又は義務を負う立場となることは禁じられてあります。

一四 取引先、又は職先との間に金銭の貸借等は厳禁されてあります。

一五 当店員たる立場を利用して、私^{ひそ}かに商品の商売をなすことは厳禁されてあります。

一六 店の売上金、集金、収入金、仕払金、其他の金銭、又は商品を利用に供し、或は他へ融通、貸与することは犯罪となりますから堅く気を付けねばなりません。

一七 商品は勿論、進物用の帛紗^{ふくさ}、風呂敷、手拭、箱其他の用品類は店用と雖も濫用^{いんどう}してはなりません。無断私用に供すると処罰されます。又、他人の履物、傘、帽子等^{ちやつと}は一寸の間^{いん}にても無断使用してはなりません。

一八 投機、賭博及び之等に類似の行為は厳禁されてあります。

一九 店員は取引先、職先等の進物、招待、饗応等は必ず断らねばなりません。万一断り難き場合は所属部長、又は部主任、係長の指図を受けて下さい。尚、取引先、職先等の私宅へ漫^{みだ}りに出入したり、或は会食などしてはなりません。

二〇 お客様よりのお心付、進物、饗応等は丁寧に御辞退申さねばなりません。余儀ない場合には其旨、部主任、係長、又は所属部長へ申出て下さい。

二一 店への到来品（祝儀、不祝儀其他の贈答品）を受けた時は
夫々所管部長へお廻し下さい。

第三 店員相互

二二 店員は互に信義を重んじ仲よく睦しく相扶け相補いて店の
繁栄を計つて下さい。どんな事があつても喧嘩口論など粗
暴の行があつてはなりません。

二三 新入店員や転勤者には親切に、早く店務に熟練精通する様
に導き、下級者には自ら範を示し温情を以て臨み、必ず苛
酷の小言等は慎んで下さい。

二四 店員の吉凶慶弔や見舞等の場合には店友会、舎友会が会員
一同に代つて金品の贈与を致しますから、店員同志個々に
其必要はありません。中元、歳暮等の贈物も互に一切せぬ
ことになっていきますし、又、年賀廻礼は店に於て年賀式を
行いますから相互間にてはするに及びません。

二五 店員に吉凶慶弔其他病氣災難等の事ある場合は直ちに本人
より届出るのは当然ですが、猶お事情に通じた同僚は捨置
かず庶務係へ通知する様にして下さい。

二六 店からの贈与、店友会、舎友会よりの贈物に対しては全く
返礼しない事になって居ります。

二七 店員同志の無駄な交際は誘わぬ様に、又つき合わぬ様に望
みます。店員相互の金品貸借は禁じられてあります。

二八 同僚や下の者より店務に就て尋ねられたときは、自分の知
る限り十分親切に教えて下さい。苟且にも輕蔑侮辱などし
てはなりません。

二九 情に牽かされて思わず不正に与することがない様、互に氣
を付けて下さい。店風に反する様な事の誘惑を受けたとき
は必ず拒絶しなさい。

三〇 店員相互間には嘘や駆引は禁物です。殊に店務の打合せな
どは最も真面目に、正直に打解けてしなければなりません。

第四 店員の風紀

三一 店員は店の内外を問わず十分素行を慎み、苟も風紀を紊す
など店員たるの面目を失わぬ様に氣を付けて下さい。

三二 男女店員間の風紀問題は兎角世間から誤解を招き易いもの
ですから、細心の注意を払つて、決して誰からも疑われぬ
様にせねばなりません。仮令醜聞だけでも重く処罰されま
す。

三三 男女店員の間では職務以外の話をしたり、戯談を言つたり、
馴々しい態度をせぬ様、嚴重に注意して下さい。単に愛嬌
を見せるだけでも誤解を招き易いものですから堅く慎んで
下さい。

三四 男女店員間に於ては自宅訪問や手紙の往復は勿論、物品の

贈答なども禁じられてあります。
三三 男女店員間の結婚は禁じられてあります。

第五 礼儀

- 三六 店員は出勤退出の際、当直（又は受付）へ礼をなし、又、上役を始め同僚にも挨拶を交わし互に礼儀を守って下さい。
三七 店の内外に拘らず途中で逢った時も互に礼を失わぬ様にして下さい。但し陳列場内、殊にお客様の前では上役に対しても別段敬礼をするには及びません。
三八 辞令、又は職務命令を受けたときは其の關係部係へ夫々挨拶をして下さい。
三九 上役に対しては勿論、同僚や親しい間柄でも言葉遣いや態度などは野卑に流れてはなりません。男女店員間に於ては一層此点に注意を要します。
四〇 店員間の称呼は通常少手代、子供に対しては名を呼び、其他は姓を呼ぶ事になって居ります。
四一 お客様に対して店員の氏名を言う場合には敬称を付しない事になって居ります。
四二 店員は常に緊張した心持を持って容姿を正うし、不行儀、不体裁のことがあつてはなりません。例えば頬杖や、懐手や、腕組や、手を帯に挟んだり、洋服のポケットへ手を入れたり、又は陳列台や机に腰をかけたり凭もたれたり、俯伏うつぶし

たり、椅子に横掛けするなどは見苦しき態度であります。
四三 営業時間中閑散な時でも、欠伸あくびしたり、爪を切ったり、鬚ひげを抜いたり、小楊子を使ったり、鼻唄を歌ったり、密かに間食したり、集つて雑談などしない様にして下さい。殊に陳列場内に於ては鏡を見たり化粧したり、ストーブや火鉢、扇風機に寄りかかったりなどせぬ様、如何に些細な事でもよく慎んで下さい。

第六 容 儀

一、服 装

四四 店員の服装は凡て質素清潔を旨として、苟かりそめ且にも贅沢に流れたり、華美に走る様な事があつてはなりません。垢あかの付いた衿、汗染みた襦袢じゅばん、汚れたる着物、足袋、擦り切れた袖口、裾、帯など不体裁なものは着ない様に気を付けて下さい。
四五 店員執務中の服装は左の通り定められてありますから、この標準に反しない様に気を付けて下さい。

冬期

階級別	羽織	着物	襦袢	帯	足袋	付属品	備考
小 供	なし	規定編 綿織物	胴、袖 木綿類 衿Ⅱ黒 綿Ⅱ丈	紺小倉	紺綿物	白又は薄 茶色の綿 半袖シャツ	ジャケツ、 運動シャ ツ、長袖 シャツは 禁じます

手代	少手代
綿織物又は銘仙類	なし
右同	右同
胴木綿又はネル類 袖無地 モス紬 類 黒	右同
紺小倉又は無地博多類	右同
右同	右同
綿又は毛 右同	右同
下着を用いる場合は上着と同柄程度の地味なもの又は黒の通し衿を掛けたるものに限る	

階級別	羽織	着物	襦袢	帯	足袋	付属品	備考
小供	なし	規定綿織物	本綿類半袖白綿衿	紺小倉単帯	なし (外勤者を除く)	白又は薄茶色 襷袖シツ	
少手代	なし	右同	右同	右同	紺綿もの	右同	
手代	銘仙、節織、絹等無地の類	右同	胴木綿類 袖無地モス麻の類 (又は半袖衿白又は鼠)	紺小倉又は無地博多単帯	右同	右同	

手代は間着として色の薄くない地味なものに限りセルの着用を許さるることもあります。

四六 販売に従事する者は陳列場内に於て羽織の着用を禁じられてあります。但し陳列場各階主任、表受付主任及び各部主任は着用しても差支えありません。

四七 外商販売員にして得意廻りには外套、コート、単羽織の着用は禁じられてありますが、特に必要なる者は許可を得て着用する事が出来ます。

四八 特に定められた者は事務服、又は制服を着用することに

なつて居りますが、其他の者は濫りに着用する事を禁じられてあります。

四九 呉服販売部以外の職にある手代以上の者及び洋服部勤務の者に限り洋服を着用することが出来ます。

五〇 洋服着用者の服装は左の通り定められてあります。

冬期	夏期
脊広服	脊広服又は詰襟服
黒又は紺無地の三ツ揃紋織物を除く	黒又は紺無地の三ツ揃又は上下(共色の紋織物を除く)
無地、又は柄の地味にしているもの	右同、又は麻布
黒無地の綿物	服の色に準じ黒又は白無地の綿もの
変りチョッキ又は変りズボン及び色又は縞カラーは禁じます	右同

五一 女店員の服装は左の標準によつて下さい。

着物	襦袢	帯	足袋	備考
木綿、瓦斯の類 地色は濃いもので余り派出でない物柄はなるべく綿物を可とします 絞り、中形、友禅は禁じます	綿、又はモスの類 衿は色無地のこと	モス程度のもの	白足袋	

五二 陳列場に於て営業時間中は通常襟を掛ける事、前垂を掛ける事、洋服の上衣を脱ぐ事を禁じられてあります。

五三 店内に於ける履物等は夫々定められたものを用いて下さい。

五四 特別事務に従事する者は許可を得た場合に限り規定外の服装を用うる事が出来ます。

二、装身具

五五 店内にて時計を所持するときは懷中時計は紐を用い、腕時計は黒か鼠無地のリボンを用い、人目に触れぬ様に注意して下さい。金側の腕時計、金属製の鎖、指環、及びメタル、

五六 ネットリボン（首掛紐）の類は使用を禁じられてあります。少手代以下及び女店員は許可なくして時計を携帯してはなりません。

五七 眼鏡を使用する者は届出の上、目立たない感じのよいものを用いて下さい。

五八 櫛、簪、ピン、帶止、羽織紐、腰下げ等の華美なものは勿論、身分不相応の物や奇抜な目立つ物は用いない様にして下さい。

三、頭髮及び化粧

五九 頭髮は常に手入れて清爽と理髪して下さい。奇抜な風、

例えば丸坊主、立刈、角刈又は異常に長くしたり、矯治けた風など、人から異様に見える様なのは避けねばなりません。又、常に鬚を剃り鬱陶しくない様に注意して下さい。

女店員の髪は束髪に限ります。上品な結い方にして下さい。奇抜な流行鬚など如何わしい結方は避けねばなりません。又、常に髪の手入を怠らず悪臭のせめ様、又、乱れて居ない様に気を付けて下さい。

六〇 頭に油を多くつけると自然手にも付いて商品などを汚し易く自分の着物も汚しますから注意して下さい。又、手は時々

洗い、爪を切り清潔にして居て下さい。

六一 鬚を蓄えることは通常禁じられてあります。

六二 女店員の化粧は極めてアッサリと薄化粧の程度にして下さい。厚化粧は却つて卑しく見え、不快を感じさせますから自ら気を付けねばなりません。殊に口紅、頬紅、書眉などはいけません。又、香水もなるべく用いない様にして下さい。

六三 化粧の為に長い時間を費す事は慎んで下さい。洗面所、又は店員便所等で時間を費し職務を怠る様な事があつてはなりません。

第七 報告、提案及び相談

六四 自己の職務上や、其他万般の店務に就いて気付いた事柄や

有益な意見は遠慮なく部主任、係長、又は所属部長へ申出て下さい。事柄や事情によつては直ちに採用し兼ねる事もあります。不平や失望をせず又とから良い案を出して下さい。

六五 店の營業上に就ての世間の批評やお客様のお小言は勿論、御注文、或は取引上その他多少とも店の利害に関した事を聞込んだときは直ちに所屬、又は所管部長に知らせて下さい。

い。

六六 店員中に模範とすべき善行や賞揚すべき美挙のあつたときは所管部長へ報告する様にして下さい。

六七 店員間に若し店規違反者のあることを発見したるときは即刻前同様報告をして下さい。報告者に就いては絶対秘密を守ります。若し違反者のあるを知つて居て見ぬ振りをするのは店に対して甚だ不忠実で殆んど同罪と看做みなされます。他店の経営上、又は計画、催事等に就て注意を要する事を聞込んだ時は直に報告して下さい。

六九 一身上、又は勤務上に就いて不審の点、又は自ら処置に悩む様なことがありますたら、どんな事柄でも遠慮なく所属部長、庶務係長、又は舎監長に相談して下さい。

第二章 勤務心得

第一 出勤及び退出

七〇 店員は営業開始時刻五分钟前迄に出勤し出勤簿に捺印をして下さい。

七一 開扉時刻約三十分前からは当直長の見計いにより、店内に入れますから受持部内の掃除や整理の行届く様に心掛けて下さい。

七二 営業開始ベルと同時に販売員はお客様に接し得る様に、又、内務員は直ぐ事務の執れる様に用意して置いて下さい。

七三 出勤遅刻の場合は手代は営業部長室に備付の遅刻出勤簿に捺印し、女店員及び留勤者は庶務係へ手続して下さい。

七四 早朝より店外に任務のある場合でも一応出勤の上、手続をしてから出かけて下さい。止むを得ず自宅から直ぐ他へ廻る様な場合にはその前日店務遅刻届に所属部長の承認を受け庶務係へ申出て置いて下さい。尚なお当日出勤した時は遅刻出勤簿中の店務遅刻欄へ捺印して下さい。前以て手続をせず遅刻した時は普通の遅刻出勤として扱われます。

七五 日常終業時刻と店員の退出時刻、順序とは鈴べん（又は喇叭らっパ）により合図を致しますから、販売員は商品の整理、内務員は事務の取片付をなし、其日の経過や又は改善すること等必要な事柄をも打合せした上で退出して下さい。満二十四歳以下の男店員は外出、退出の際は所定の場所に於て解帯して服装を整え、容儀を正して出る事になつて居ります。

七六 留勤者（少手代及び小供）は出勤、退出共に古参者が引率して出退人員票を受け、秩序正しく出勤及び帰舎することになつて居ります。

七七 病氣其の他、余儀なき事情により執務時間内に早退せんとするときは、早退届書に事由を記し部主任、係長又は所属部長の承認を経て庶務係へ届け出て下さい。店員はなるべく遅刻や早退をしない様に力つめねばなりません。遅刻、早退は勤務成績に影響します。

第二 時間外勤務

七八

執務時間外に勤務することは心身の疲労を増し、又、色々な弊害もありますから、努めて執務時間中に解決して、之を避けることに心掛けて下さい。仕事の都合により時間外勤務の必要のあるときは時間外勤務申請票に其の事由を記し、部主任、係長及び所属部長の承認を受け、退出後の残留は午後三時迄に、早朝の出勤は前日執務時間中に庶務係へ差出し、同時に喜座券の請求をもして下さい。時間外勤務はその部、係の主任者指揮の下に二名以上で執務する場合に限ります。時間外勤務をなしたる場合は其の主任者は其の場所の整頓は勿論、電気、瓦斯、水道から火鉢、灰皿の跡始末まで十分注意して必ず其の処置をして置いて下さい。

七九

時間外勤務者は当直長（又は残留監督者）監督の下に執務し、仕事を終りたる時は其旨報告の上、退出して下さい。

第三 店員の出入

八〇

店員は平日でも休日の場合でも必ず店員通用口から出入して下さい。客用出入口等からする事は禁じられてあります。

八一

携帯品の持込、持出しは必ず当直長（昼間にありては店員受付）の承認を受けねばなりません。無断で持込や持出し

八二

する事は不正と看做される虞れがあります。出勤の際、外套、帽子、携帯品、履物等は指定せられた場所に納め、営業や執務に必要なき物は一切店内へ持込んではなりません。

八三

執務時間中臨時に外出しようとするときは、臨時外出証に用件及び行先を記入し、主任者、若しくは所属部長の承認を経て之を受付へ提出して外出し、帰店の時は同証の還付を受け承認者へ返納する事になって居ります。

八四

外勤本分の者の外出は別に定められた手続によつて下さい。

八五

外出者は遅くも執務時間中に帰店するのが当然であります。仮令用事の都合で店員退出時刻後になつても一度は帰店報告の上、退出して下さい。出先、又は時間の都合により当直長へ電話にて届け出で許可を受けたときは直接自宅へ帰る事も出来ます。この届出を怠ると早退と看做されます。

八六

私用外出は止むを得ざる場合の外は、なるべく避けねばなりません。又、長時間に渉らぬ様に注意して下さい。

八七

執務時間外に於て用務の為め店内に出入する場合は、必ず当直長の承認を受け、当直員と共に出入することに定められてあります。

第四 執務

八八

執務の際は常に周到な用意と、綿密な注意と、快活な態度

とを以て「良く早く」を本旨とし万全を期して下さい。粗雑な執務振りは禁物です。

八九 常に自分の仕事に關した事柄には精通する様心掛け、仕事の段取りを良くし、十分練磨熟達して職責を全うして下さい。

九〇 自分の職務上の事柄でも重立った事は能く上役に相談し、自分の一存ばかりではない様にして下さい。又、客に対すると店員に対するとに拘わらずハッキリと判らぬ事をよい加減に計らつてはなりません。それが為め飛んでも無い間違を生ずることがあります。

九一 ドンナ些細な仕事でも等閑みなざうにすると他へ迷惑を掛けたり、店の信用に關する様なことが少なくありませんから、何事もよい加減な事をして置かず直に完結を期して下さい。

九二 思違ひや伝達不十分の為め往々過誤まちがひを生じたり、無駄な手数を費すことがありますから注意して下さい。

九三 引請けた仕事は自分の責任として最後の締くりまでして下さい。安請合をして放擲うちやつて置く様な事があつてはなりません。

九四 仕事の上に事故の生じた時は直に部主任、係長に報告して善後策を講じて下さい。自分の過失を決して隠蔽いんぺいしてはなりません。事故に対してはよく其の原因を確めて再度と繰返さぬ様にせねばなりません。自分の一存で弥縫策びほうを講じては却つて失策の上塗りをする事があります。

九五 其の日の事は必ずその日に片付け翌日へ廻さぬ様、又、業務を終つて退出する際は翌日の予定をも立てて置く様にして下さい。

九六 自分の受持つ仕事は常に完全に整理し、何時検閲や質問があつても即答の出来る様に、又、休暇、病氣欠勤、出張等の際には必要な事柄は夫々引継ぎ依頼をなし、書類等は何人が一見しても直に判る様にし、自分の差支の為め店務に支障を来さぬ様にして置いて下さい。

九七 口頭にて謄あやまり易き用件はなるべく文書（用箋、伝票等）を用いるようにして下さい。用件を聞いたときは頭覚えのみでなく、其の要領を筆記し置き遺漏のない様に気を付けて下さい。

第五 店員徽章

九八 店員には店員徽章きしやうを貸渡しますから、執務中は必ず上胸部に佩用はいようしなければなりません。転勤、又は退職の時には庶務係へ返還して下さい。

九九 徽章を紛失した場合は早速庶務係へ再交付を請求して下さい。此の場合には手代はセ丸、女店員・少手代以下はのー入を償わされる事になって居ります。

第六 私用

- 一〇〇 店内で書籍、新聞、雑誌を読むことは禁じられてありますが、職務上必要あるときは部主任、係長の承認を得て下さい。
- 一〇一 店外より個人宛に送つて来る書籍、新聞、雑誌等は販売品と紛れ易き故、必ず自宅（舎生は舎宅）宛に配達させる様にして下さい。
- 一〇二 店内で私信を認める事は禁じられてあります。店用の用箋、封筒などを私用してならぬことは申すまでもありません。
- 一〇三 私用の書信は店宛に配達して来ぬ様、気を付けて下さい。店へ配達されたときは店用と区別し難き為め開封されることもあります。
- 一〇四 店員は執務時間中、私用の面会はなるべく避けて下さい。止むを得ぬ私用の訪問者は通用口受付へ来らるる様に、平素から心得て置いて下さい。
- 一〇五 面会の場合は店員面会室に於て為し、通常十分間以内に済して下さい。
- 一〇六 店員は漫りに受持の場席を離れない様にして下さい。若し離れるときは部主任、係長、又は隣席者に断つて行つて下さい。販売員は特に注意して接客、販売上に差支を来さない様に心掛けて下さい。

一〇七 店員はお客様用の食堂、休憩室、応接室、椅子及び便所、エレベーター、客用階段等を濫りに使用してはなりません。

一〇八 御得意様、職先、取引先等にて雨傘、提灯、履物等を借り受けたときは早速之をお返し申し、決してその俵捨置き御迷惑を掛ける様な事があつてはなりません。又、店の雨傘其他の借物なども捨置かずに返却しなければなりません。

第七 食事

- 一〇九 店員の食事は必ず店員食堂に於て為し、濫りに店員喫煙室、客食堂、又は自席等で飲食してはなりません。
- 一一〇 店員食堂の開閉時刻は別に定めてあります。店員は時刻内に仕事の都合を見計つて、通常三分の一以内の人数で交替にて食事を済して下さい。食事や休憩には濫りに誘合わぬ様にして下さい。
- 一一一 店員食堂満員の場合はなるべく待つて居ないでまた出直す様にして下さい。混雑中無理に入ったり、立食したり、他の邪魔をしたり、其他不作法のない様に気をつけて下さい。
- 一二二 店員食堂には賄がありますから予め喜座券を購入して引替にして下さい。弁当を持参した人は出勤の際、所定の

個所に置き店内に持ち込まぬ様にして下さい。女店員は通常弁当を持参することになって居ります。食料品部で飲食品を買求め店員食堂へ持込む事は禁じられてあります。

一二三 当直員及び退出時刻後、凡そ一時間半以上の残留勤務者には夕喜座きざを、又、当直員、徹夜勤務者、出勤時刻前、凡そ一時間以上の早出勤務者には朝喜座を給されます。

一二四 店員が自己の都合で朝夕の喜座を店員食堂にて為さんとする場合は前以て庶務係へ申出で喜座券を求めて下さい。

第八 喫煙

一二五 喫煙は店内は勿論、構内に於ても必ず許された場所に限ります。陳列場内や倉庫内、又は油気のある所、燃え易き品物のある所などでは絶対に禁じられてあります。銜くわえ煙草や火のついた煙草を持つて歩くことは勿論なりません。未成年者の喫煙や許可以外の場所に於ての喫煙は重く処罰されます。

一二六 煙草の灰や吸殻、燐寸ろうしんの燃さし等から往々大事を惹起ひきおこしますから火の残りの無い様に注意し、火鉢、灰皿等の設備のない所などへはウツカリ捨てぬ様、十分気を付けて下さい。

一二七 店員外の人でも右に違背した場合は直に注意をして下さい。

い。

第九 備品消耗品の注意

一二八 什器、備品類は大切に取扱つて下さい。手荒く取扱う時は早く損傷する為め目に見えずして多大の損失を招く事になります。若し損傷した器具があつたら直に其の修理を庶務係、又は受持の係へ申出で下さい。

一二九 紙、紐、鉛筆等の消耗品は勿論、電気、瓦斯、水道なども力めて節約して下さい。銘々の心懸で少し宛でも節約したならば夥おびただしい利益があります。之はホンの一例ですが、四千余の全店員が一日に便箋一枚宛を節約するとせば一ケ年には実に二千元の金額を産出します。何んな物でも金銭同様に思つて下さい。各自に注意して無駄な営業費の嵩まぬ様に心掛けることは總て店の為めにも店員の為めにも尠すくなくなからぬ利益となります。

一二〇 古紙、古紐、使用済の包紙、箱、文庫紙等少しでも利用の出来そうな物は其俵廃棄せず夫々区別して用度係へ廻し廃物利用の途を講じて下さい。

第十 火気の注意

一二一 火鉢やストーブに多く火を入れたり、紙屑を燃やしたり、

火鉢や炭盆に接近して紙屑籠や燃え易き物を置いてはなりません。

一二二 火鉢、炭盆、灰皿は夫々備付の場所以外に移してはなりません。

一二三 火取器に沢山火を入れて運んだり不完全な火取器を使用してはなりません。

一二四 油紙、合羽、雨傘、薪炭、燐寸、揮発油、アルコール、ガソリン等の発火し易きものは安全な場所に格納し積み重ねない様に注意して夫々手当して置かねばなりません。又、濫りに持運んではなりません。

一二五 裸灯火を用いたり、暗い場所で灯火の代りに燐寸を使用することは厳禁されてあります。

一二六 電気器具、機械に触れることはなるべく避けて下さい。又、必要があつても濡手で触ったり、水気のある土間などに立つて触れることは危険ですから気を付けて下さい。又、布裂、紙等の燃焼物を電球や笠に接近せしめたり、覆に用うることは危険ですから注意して下さい。

一二七 電灯線被覆の破損を発見した時は直に電気方(又は機関方)へ通知して下さい。

一二八 瓦斯を使用した後は固く栓を締め漏洩せぬ様、気を付けて下さい。瓦斯管やゴム管から少しでも漏れる様子があつたら直に電気方(又は機関方)へ通知して下さい。

一二九 各主任者は日常退出の際、受持場所内を限なく見廻つて

火気其他の始末に注意して下さい。

第十一 非常時の処置

一三〇 店員は常に消火栓、消火器、電灯の「スイッチ函」、非常報知器等非常に対する設備を会得し置き、万一の際の心得がなくてはなりません。

一三一 出火の際は大事に至らぬ前に消止むるのが第一の目的であります。出火を発見したる者は先ず以て大声呼号し、且つ最寄の非常報知器に依つて急を報ずると共に機宜の方法を以て挺身消火に努めて下さい。

一三二 出火の報を耳にした時は直に現場に駆け付け機宜の処置を取つて下さい。

一三三 出火の場合は其程度にもよりませんが、先ず以て消防署へ電話で急報せねばなりません。此の場合、単に「火事」と言えば交換局では直に消防署に接続して呉れます(東京の様な自動交換式の電話機では直接消防署を呼出して下さい)。夜間にありては舍宅及び重役、各部長、庶務係長、作業方、電気方(又は機関方)等の私宅へ急報して下さい。

一三四 消化の手当に付ては左の事柄を常に心掛けて居て下さい。
(イ)油類の燃ゆる時、水を掛けることは却つて拡がる虞れがありますから砂、灰の類、濡らした炭塵、布団、毛

布、覆等おおいを使うが宜しい。

(ロ)漏電、漏水、漏瓦斯の場合は電気方（又は機関方）へ報ずると共に、スイッチ若くは栓を閉ずる手段を執つて下さい。

(ハ)出火の際は先ず以て付近の窓を閉めて下さい。窓を開けると却つて火勢を強めます。

(ニ)延焼の虞れある付近の品物は早く取除けて下さい。

一三五 退出後、店、若しくは付近に火災、又は事変あることを知つたら直に駆付けて下さい。

一三六 出火、近火、地震、其他非常の際には狼狽することなく、凡て上役の指図に従い規律よく適當の処置を執り、漫みだりに出、又は帰宅などしてはなりません。

一三七 非常報知器や非常の設備に悪戯いたずらした者は処罰されます。

一三八 非常時に関する詳細の事は別に定めがありますから能く心得て置いて下さい。

第十二 病傷の手当と店員の保健

一三九 御客様、又は店員に急病者、又は怪我人のあつた場合には医務室、若しくは静かな場所に案内して、直に陳列場係、又は庶務係に通知して下さい。

一四〇 店員は常に各自の衛生に注意して下さい。清潔と飲食の節制とは保健の第一要件であります。

一四一 店員は常に適度の運動を心掛けて病氣に罹かからぬ様になさい。殊に自ら伝染病うつりかひの疑ある時は秘かくさずに直に医師の診断を受ける様にして下さい。トラホームや皮膚病等の軽症なものでも捨て置かず治療して下さい。これは自分の為めのみでなく一般の為であります。

一四二 自己は勿論、家族、又は近隣に伝染病の発生した時は直に庶務係へ届出で夫々指図を受けて下さい。人の嫌がる病氣に罹かかつたときはなるべく他に接することを遠慮する様にして下さい。

第三章 規程事項

第一 休暇

一四三 休暇には左の四種があります。

毎月休暇

定期休暇

請願休暇

特別休暇

一四四 毎月休暇

(イ)毎月手代には三日間、其他の者には二日間（何れも定休日共）の休暇があります。

(ロ)毎月休暇は店務の都合を見計らい部主任、係長の手許てもとで予め日割を定めるのを通例としてあります。

(ハ)日曜、大祭祝日、主なる売出し、その他^{かど}廉ある日には

成るべく休暇をしない様にして下さい。又、其月に休暇日数以上の欠勤をしたときは成るべく休暇は遠慮する様にして下さい。

(ニ)折角の休暇を無益に費し、却つて心身の疲労を招く様な事があつてはなりません。力めて休養の実を挙ぐる様にして下さい。

一四五 定期休暇

(イ)手代、少手代、小供に対しては店務の閑散期を見計い毎年五日以内の定期休暇を与えられます。但し入店後一年未満の者及既往一年間に三十日以上^の欠勤(休暇を除く)ある者には通常与えられぬ事になっていきます。

(ロ)定期休暇は休養、帰省、墓参^{ないし}乃至は身心鍛鍊^ののために設けられてあるものですから無意義に費さぬ様しなければなりません。

一四六

請願休暇 左記の場合は請願により休暇を与えられます。

(イ)父母近親の病氣見舞には三日以内、死亡の時には手代は十日以内、其他は七日以内、但し其の日数は実情に應じて定められます。

(ロ)父母祖先の祭日のために年一回(一日間)

(ハ)本人結婚の場合は三日以内。

(ニ)徴兵検査、点呼、転勤、差遣、海外より帰朝の際など必要に應じ夫々日数を定めて休暇を受けることが出来

ます。

一四七 特別休暇

(イ)当直、徹夜勤務、定休日勤務者には一日の休暇を与えられます。

(ロ)特に激甚なる店務に携つた場合、又は四十歳以上で店務に精励した者には別に慰労休暇を与えられます。

一四八

定期休暇、請願休暇等^に際し特に遠隔の地に行かねばならぬ場合は、實際の必要に應じ往復日数を与えられることもあります。

一四九

特別の場合の外、一度に各種の休暇を併合、連続して永く休むことは許されないことになって居ります。

一五〇

毎月休暇はその前日、定期休暇は五日前に各休暇願書に所属部主任、係長の認印を受け(定期休暇は更に所属部長の承認を要します)庶務係長へ届出て下さい。

第二 欠勤

一五一

病氣又は止むを得ぬ事故のために欠勤せんとする時はその前日に届出する事を要します。若し急に其の日の朝になつて欠勤しなければならぬ事の起つたときは直に電話その他の方法で所属部主任、係長まで申出下さい。右の申出を受けた者は直に本人に代つて欠勤届を作成し庶務係へ提出して下さい。此の届出を怠ると無断欠勤とな

り本人の勤務成績に關係しますから氣をつけて下さい。

一五二 何れの部、係の一人でも欠勤すれば夫れだけ仕事に支障を来し、他に迷惑を掛ける事になりますからなるべく欠勤しない様に心掛けて下さい。

一五三 病氣で七日以上引続き欠勤する場合は欠勤届に医師の診断書を添え、事故欠勤の時はその理由を明記して下さい。病氣欠勤にして長期に亘る時は十日目毎に病状を又、転地療養の場合は転地先を庶務係へ通知して下さい。

一五四 舍宅居住の少手代、小供で病氣の為に帰郷療養をなさんとするときは、帰郷療養願書に医師の診断書を添え舎監長及び所属部主任、係長の承認を経て庶務係長へ提出せねばなりません。

一五六 病状により転地、又は帰郷療養の必要ありと認めた場合には休養を命ずる事もあります。

一五七 欠勤長期に亘るときは規定により休職となります。一定の休職期間内に復職の出来ない場合は自然退店と看做さるる事があります。

第三 当直

一五八 当直は営業時間外に於て営業所全体を護り、店内外の取締警備に任じ所要の店務を掌るものであります。

一五九 店員は当直規定により交替を以て当直勤務に服すること

になって居ります。当直勤務時刻に到りたる時は当直長は営業部長に、当直員は当直長に挨拶してそれぞれ指図を受け部署に就いて下さい。

一六〇 当直員は御客様よりの御用其他引受けた事柄は直に当直長に報告し、当直長は責任を以て処理しなければなりません。又、服務中に生じたる事は所定の報告書に記入して翌朝庶務係長經由営業部長へ報告し、其他の引継ぎを要する事柄は漏れなく夫々伝達しなければなりません。

一六一 当直当番は変更することは出来ません。但し万止むを得ざる事故の生じた場合は自ら代人を立て庶務係長の承認を得て変更の手続を受けねばなりません。店務の為め服務し難き場合は当直長及び当直主任は所属部長の許可を経て庶務係長に申出で、其他の当直員は庶務係長の許可を得て手続をして下さい。当直当番の欠けた時は当然次番者が繰上ることになって居りますから、突然その日に当直に当つても不服等は申立てず、私用をも繰合せて快く服務して下さい。

第四 入退営

一六二 徴兵検査を受けた時は其結果を庶務係長へ報告して下さい。入営期日の確定したときは直に休職願書を所属部主任、係長を経て庶務係長へ出して下さい。

一六三 入営中は毎月一回位勤務の状況、起居の安否等を通報して下さい。

一六四 退営の場合は凡そ一ヶ月前にその旨を庶務係長へ予報し、退営後直に在営中の履歴書を添え復職願を庶務係長へ提出して下さい。

第五 願及び届

一六五 願、届書は通常営業部長宛として所属部主任、係長を経て庶務係長へ提出するのが例であります。

一六六 転居、氏名改称、縁組、出産、近親の死亡、家族の病氣、保証人の身上移動等の場合は必ず庶務係へ届出て下さい。

一六七 手代は毎年一月所定の住居票を認め、営業部長役場へ提出することになって居ります。

一六八 水、火、風、震等の災害を蒙^{こうむ}つたり又は近火の場合には其旨庶務係へ届出て下さい。

第六 印章及び名刺

一六九 店員の印章は楕円形にて長経曲尺三分五厘、字体は楷書、若くは隸書にて姓と名前の頭字とを刻したるものを作製し印鑑は庶務係へ届出て下さい。

一七〇 認印は自己の責任を明かにするものでありますから軽々

しく押捺し又は他人に依頼してはなりません。

一七一 印章変更の場合は其の都度庶務係へ届けて下さい。

一二二 店務用の名刺は一定の様式があります。必要な場合は所属部長の承認を経て庶務係へ申出れば調製して貰えます。個人使用の名刺には肩書に店名を記入してはなりません。

第七 給 与

一七三 俸給は毎月廿五日に支給されます。月給者には其月分を、日給者には前月廿一日より其月二十日迄の分を計算して支給されます。俸給は夫々所定の場所へ自身に出頭して受取って下さい。

一七四 留勤者の俸給は便宜上、一々現金を交付せず、同様廿五日に各自の店員貯金へ振込むことになって居ます。

一七五 転任、差遣、若くは店務の為め出張した時は所定の旅費を支給されます。旅費は都合により概算を以て前渡を受けることが出来ます。各営業部、又は仕入店の所在地に出張の時は紹介票及び宿舍依頼票を持参し、其地の舍宅に宿泊する例となって居ります。

一七六 店員には通例期末賞与金、中元、歳暮の賞与金が交付されることになって居ります。又、別に種々の手当や奨励賞与等の事も定められてあります。

一七七 店員、若くは家族の吉凶、病氣等の場合は所定の金額を

贈与され慶弔、又は見舞の意を表される事になっていきます。

一七八 店員にして規定の年限を経過し退店したる者に対しては退店慰労金、又は恩給の定めがあります。

第八 身元保証金

一七九 店員は本採用になる時に身元保証金を預託する事になって居ります。

一八〇 身元保証金は現金、若くは公債、政府保証の債券、又は当店の株式、准株券、預金証券を以て預託することになって居ります。身元保証金を一時に預託することが出来ない場合は便宜毎月の俸給中から約一割宛を積立てる例になつて居ります。少手代、小供等に対しては別に定めがあります。

一八一 預託した現金には所定の利子を付せられます。

一八二 退店した時は既に預託してある保証金は其の後六ヶ月間引続き之を保管の上、返還されることになつて居ります。

第九 店員貯金

一八三 店員の貯蓄を奨励し個人経済の安固を計るため、店員貯金課の設けがあります。

一八四 店員貯金は当店の給与金の内より預入れ、それに高率の利息を付け、店員の財産の保護増殖を本旨としてありますから余人の爲めにする預金は禁じられてあります。

一八五 預入れ、払戻しは所定の用紙と通帳とを用い至極便利に扱つて居ります。

一八六 舍宅居住の手代は追て通勤する時の用意として別に毎月俸給中より世帯基金を積立て貯蓄する事になつて居ります。

第十 預金証券

一八七 店員貯金と同趣旨の下に長期預金をする者の為に預金証券の制があります。

一八八 預金証券は一通の金額をの受丸と木奉の受丸の二種とし、之に高率の利子を付し毎年二月、八月の両期に利子を払渡します。

一八九 預金証券は店員貯金、又は賞与金より振替えるのを本則とし、一定の制限額に達するまで毎期毎に発行されることになつて居ります。

一九〇 預金証券は質入したり又、当店の許可なくして他へ譲渡すことは禁じられてあります。払戻しは名義人が退店の時か又は止むを得ない事情あるときに限られてあります。

第十一 共済会

- 一九一 店員共済会は手代以上の店員共済の主旨に基きて設けられ、いづれも之に加入することになっています。
- 一九二 共済会は当店の補助金と会員の掛金とを積立て置き、会員の死亡、不時の災厄を救済し、又、退店者の給与に充つる様になつて居ます。
- 一九三 共済会の掛金は毎月俸給の中より差引き、之を払込む事になつて居ります。其の額は俸給金額により相違があります。

第十二 店友会

- 一九四 手代以上の店員で別に店友会が設けられてあり、一同之に加入することになっています。
- 一九五 店友会は店員の親睦と慰安、修養の目的を以て設けられたもので、公共、慈善事業に賛同したり講演会、慰労会等種々の事業をなすの外、会員の冠婚葬祭、又は不慮の災難や病気の場合には金品の贈与を致します。従つて店員間個々の贈答はしない事になつて居ります。
- 一九六 店友会会計は店の補助金と会員の会費とを以て立てて居ります。
- 一九七 舍宅居住の年少店員間には店友会と同じ趣旨の下に舍友

会の設けがあります。

第十三 店族購買

- 一九八 店員が当店の商品（誂物^{あつらえもの}とも）を買求めんとするときは必ず店員分譲方に於て為すもので、売場で一般のお客様同様に買う事は禁じられてあります。但し商品券、郵便切手、煙草、其他特殊の品はこの手続によりません。
- 一九九 店員本人及び其妻子の使用品に限り規定の制限額内に於て割引購買を受けることが出来ます。
- 二〇〇 親戚、知人等に頼まれて自分の使用品と詐り^{いつわ}、割引の特典を私する^{わたくし}が如きことがあつてはなりません。
- 二〇一 販売員の中お客様のためにする特別提供廉売品等は店員の購買を禁じられてあります。又、購買は出来ても割引されぬものがあります。
- 二〇二 所定の制限額を超過する場合や、見習中の店員の買物は分譲方で現金購買の手続をして下さい。
- 二〇三 特種の売出し又は催事の際にお客様に先じて会場に立入り品物の選択をする事は禁じられてあります。又、会場が混雑して居る場合に強て品物の選択をするのは混雑を増し、お客様の不快を招くこととなりますから遠慮して下さい。
- 二〇四 店員が商品の仮持出（預品）をすることは特別の場合の

外、許されません。止むを得ざる場合は本人自ら分譲方に手続を為し、其の解決は二日以内にしなければなりません。

二〇五 店員の買物は午前中になし、合札により退出の際、持出すことになつて居ります。

二〇六 分譲品を即日、直に店内にて使用せんとする者は引合係本部に於て引合を受け承認を経たる上にしなければなりません。

二〇七 貴重品、装身具、化粧品、薬品、文房具、書籍、雑誌、度量衡器、其他特殊の商品は其売場から複写の廻し伝票を受け、添付して自ら分譲方へ差出すか、或は其の売場から分譲方へ廻して貰う事になつて居ります。

二〇八 商品を猥りに事務室、若くは自己の座席へ持込み、机の抽出、戸棚その他に仕舞い置くこと（除物）は固く禁じられてあります。

第四章 陳列場

第一 態度及び注意事項

二〇九 陳列場にあつては殊に緊張した心持を以て常に上品にして、慇懃な態度を持し一分の隙も無い様にして下さい。

尚、詳細は「礼儀態度」の項をも熟読して下さい。

二一〇 仮令閑散な時でも受持の場所を離れたり、店員同士寄り

合つて話などしてはなりません。斯ういう売場へは御客様がお寄り悪いものです。閑暇があつたら商品の整理をしたり、品切を調べたり又、商品の研究もして下さい。閑暇な時には殊更丁寧に接客し販売術の上達を心懸けて下さい。

二一一 お客様の前には上役の言付は殊に素直に服従しなければなりません。又、下役の者に手落があつてもあまり小八ヶ間敷く言わぬ様氣を付けて下さい。注意すべき事柄や、臍に落ちぬ事はお客様のお帰り後に話をして下さい。どんな場合でもお客様の前で口論がましい事や、他を罵ることなどは絶対禁物であります。

二一二 お客様が商品を御覧の時、又は御対話中の時などには其の前を通り抜けぬ様に氣を付けて下さい。

二一三 陳列場で銜え煙草のお客様を見受けた時は最寄の喫煙室、休憩室、又は灰皿・火鉢等のある処を（掌を上向けて）指して「恐れ入りますが、お煙草はあちらの喫煙室でお願い致します」と慇懃にお断りして下さい。

二一四 店員は陳列場内を濫りに連立つて歩いてはなりません。

二一五 終業ベルが鳴つてからでもお客様の見居られる陳列台の商品を取片付いたり、覆布をかけるなどお帰りを促す様な事をしてはなりません。

第二 お客様の質問

二二六 陳列場内に於ては何の係員でもお客様の御用は謹で承り

親切丁寧に御満足を計って下さい。係り違いであっても知らぬ態^{ふり}をしたり冷淡な扱をしてはなりません。

二二七 御客様から売場、催し場、便所、休憩室、食堂、他の

位置を尋ねられた時は階数、順路、目標、又は方向（前後、左右等）を分り易く申上げ、近い所や分り難い所などはなるべく御案内する様にして下さい。

二二八 お尋ねの事柄が自分によく判らぬときは上役に尋ねた上、

間違なく申上げて下さい。よい加減な返答や「存じません」などと不愛想な事があつてはなりません。

二二九 新聞、雑誌、通信記者、興信所員其他の方より受持商品

以外の事柄を尋ねられたときは陳列場係、又は部主任、係長に告げて返事をして貰う様にして下さい。

二二〇 官公署よりの質問は自分一存にて返事せず、必ず部長役

場、又は庶務係等関係の係へ通じて下さい。

二二二 重役室、部長室其他各係の所在、係員の在否等を尋ねら

れた時は直に之に答うることなく、先ず其の御用向を伺い、其の次第により最寄りの休憩室に案内し、係の女店員に取次を託する様にして下さい。之は直接事務室等への無断出入者を防ぐ為に必要な事であります。然し又、一面には当方から呼び迎えた御方もあり、其他いろいろ

関係の方もありますから適当に注意を払って下さい。

第三 清潔整頓

二二三

陳列場内は常に清掃整頓し、商品も綺麗に手入し其陳列や配置も十分に注意して、お客様の「お入りよく、お買易く」又、感じよく縦覧して戴ける様に努めるのは最も肝要なことであります。

二二三

売場員は毎朝受持売場の整頓が終つたら一度は自らお客様になつた心持で売場の外観にも眼を通す様に心掛けて下さい。

二二四

陳列場内で仮令紙屑一ツでも見付けた時は誰でも直ぐに拾つて屑箱へ入れる様にしなければなりません。場合によつては掃除人を呼んで掃除をさして下さい。陳列場内が不潔なときはお客様の感じが悪いばかりでなく、新しい商品までも古く見えます。

二二五

陳列用ガラスケースはいつも透明である様に掃除に注意して下さい。

二二六

店内に掲示してある看板、額、ポスター等の破損不備を見付けた時は直に之を直すか、又は装飾方へ通告して下さい。

二二七

窓飾（ショー、ウインドー）やケース内の陳列品をお客様のお望みにて取出す場合には装飾方、又は其部へ告げ、

跡の始末を必ず置いて下さい。

第四 迷い児

- 二二八 店内に迷い児のあったときは取敢えず所定の休憩室へお連れして置いて下さい。又、迷い児をお捜しになるお客様があつた時は其の休憩室をお教えして下さい。

第五 遺失品

- 二二九 陳列場内にてお客様の遺失物（合札、風呂敷包、お子様の物其他）を発見したときは直に「お忘れ物承り所」へ届けて下さい。現金、貴金属類は陳列場主任に届出て下さい。遺失品は凡て一週間以内はお忘れ物承り所で保管し落主の判らぬ場合は警察署へ届けます。
- 二三〇 遺失品の落主が判つた場合は簡単に御渡しせずお客様の御感情を害せぬ様、其の品の内容等をよく伺つた上、御渡しする事にして下さい。
- 二三一 お客様が売場や休憩室、食堂等をお立去りの際は御忘れ物のない様に気を付けて下さい。
- 二三二 お客様が店内で他の遺失物をお拾いになった場合は直ちに陳列場係の立合を求め、其のお客様の御面前にて内容を調べた上、陳列場係へ引継いで下さい。陳列場係は其

のお拾い主の御住所、御姓名をも伺い置き夫々手続きをして下さい。

第六 二十五匁（木の）

- 二三三 陳列場に於て店員は常に二十五匁もんめに注意して下さい。混雑の場合、喜座きざ交替の時は勿論のこと、朝間や雨天などの閑散な時でも注意を怠らぬ様にしなければなりません。素人の二十五匁は得て混雑な時に出来心から行われる事が多い様ですが、玄人になると閑散な時：店員の隙のある時などにもよく仕事をしますから少しも油断はなりません。
- 二三四 二十五匁は被害を未然に防ぐ様、常に十分の注意を払わなければなりません。挙動不審者があつた場合は十分自重して早まった態度に出でず、其の旨陳列場係、又は警務員へ知らせして下さい。若し現認した場合は直に隣席者に告げ、見失わぬ様にして陳列場係、又は警務員に知らせて引継ぎをして下さい。決して自ら手を下してはなりません。
- 二三五 二十五匁に就いては本人や縁者の名誉の為に絶対秘密を守りなさい。一には店の不行届ともなり、一般お客様にも悪い感じを与え、又、他にも往々誤り伝えられて問題を起した例もありますから、店外へは勿論店内でも話

題に上せぬ様注意して下さい。

二二六 店内に拘摸^すや搔攪^かいが入り込むことがありますから、御

お客様の御携帶品は勿論、自ら扱う金品にも十分注意を
払って下さい。雑沓^{ざつ}する店内では店員の風を装って入込
んだ者が、御客様から品代金を受取って逃げる様な事も
ありますからこれ等にもよく注意して下さい。

第五章 接客

第一 客扱上に就て

二二七 万事「お客様本位」は当店の鮮明なる信条であり、其の

実行は当店の誇るべき特長であります。「お客様の心を
以て心と為し」、「誠実を籠^こめて親切を尽す」こと、即ち
お客様の立場となつて何処までも其御満足を計ることは
当店員の最も肝要な任務であります。従つて仮令^{たとえ}お客様
の御無理でも甘んじて受けねばなりません。

二二八 お客様には仮令^{たとえ}どんな場合でも笑顔^{えんご}を以て快活^{しか}に而も慇
懃^{げん}に对应せねばなりません。一店員の僅な一言一行でも
お客様に対しては当店を代表した事になるのですから余
程の注意を要します。

二二九 お客様は老幼、男女、貴賤、都鄙^{とひ}の差別なく、又お買物
の多寡や有無に拘わらず同じように丁寧に待遇せねばな
りません。あまり身なりのよくないお方や僅な御買物の

場合には、さなくとも先様の気がひけるものであります
から特に注意して丁寧にして下さい。

二四〇 当店は素見客^{ひやかし}を歓迎します。今日の素見客は明日の顧客
となりますから、此次には御買上げを願う様に仕向けて
下さい。素見客に素気^{すげ}ない応対振りをしたり、厭^{いや}な顔付
等をしてはなりません。

二四一 お客様は何処までも氣楽に自由に商品の縦覧を望まれる
と共に、何かお聞きになり度^たい場合には当方から言葉を
かけるのを喜ばれるものでありますから、常に氣を配り
お心持を察して、接客するよう其のコツを会得^{わいてく}せねばな
りません。商品を御覧の際、傍に付添つて惡勸^{わるすす}めがまし
い態度や言葉は禁物ですが、御用あり氣の場合に素知ら
ぬ風をして居るのもよくありません。

二四二 心易いお客様や自己の親戚・知友等に対しても、礼儀は
固く守り、決して友達扱いや粗雑な言葉を遣つてはなり
ません。又、常得意様に対して見苦しい迄丁寧にするのは、他のお客様の感じがよくありませんから適当に心遣
いをして下さい。

二四三 お客様の待遇はお相手する者ばかりでなく、其の売場全
員は勿論、陳列場係員其他すべて陳列場内にある者も同
じ様に心懸けて親切を尽し冷淡な事があつてはなりません。

二四四 多忙の際には一人にて幾人ものお客様に迎接せねばなり

ませんから、敏活に如才なく出来る丈け満遍なく御満足
を計る様注意して下さい。お呼びになつても手の廻らぬ
ときは「ハイ只今、少々お待ちを願います」と丁寧に愛
想よく挨拶し、先客様から順に応接して下さい。多忙な
ときこそ販売員の手腕の奮い時であります。

二四五

お客様を長くお待たせしてはなりません。手の廻り兼ね
る時は他の店員に應對して貰いなさい。事情あつて長く
お待ちを願わねばならぬ場合は、成るべく休憩室へ御案
内して置いた方がよろしい。

二四六

お客様に應接するときは直面してお話しなさい。傍見し
たり、横に向いて應對するなどは禁物であります。又、
時間手数のかかる御買物や度々心変わりのお客様に對して
も、必ず不快な顔色や態度をしないのは勿論、終りまで
何処までも親切でなければなりません。

二四七

接客には機転が必要であります。親切愛嬌があつても機
転が利かないと御機嫌を損することになりますから、細
かい所へ気を配り、お客様の御心持を察して御満足を
計つて下さい。

二四八

他店、又は他のお客様を例に引いたり、良くない批評等
をするのはつしまなければなりません。其お客様も亦、
自分のことを言われはせぬかと厭いやな感じを持たれるもの
であります。

二四九

お客様の前でヒソヒソと私語を交えたり、笑合つたり、

又お客様の風采を凝視みつめたりするのは悪い感じを与え、
失礼でありますから特に慎まなければなりません。

二五〇

店には従来慣用された符牒ふだうがありますが、お客様の前に
ではその遣い分けに注意し不審不快の念を懷いだかれない様
に注意して下さい。

二五一

お客様に應答中の店員には急用でない限り話を仕掛けな
い様にして下さい。お客様の気が散り御買物の妨げとな
ります。

二五二

自分の売場のすぐ近くにある他部の商品をお尋ねになつ
た時は、お客様を其売場へ御案内して引継ぎする様にし
て下さい。そこに親切と融和とがあります。

二五三

お客様が廻り員やお馴染の店員をお尋ねになったとき、
生憎不在の場合は其者に代つて出来るだけ御用勤めをし、
又、御言伝を承つて置いて下さい。自分の売場の売上に
ならぬ場合でも決して冷淡なお取扱をしてはなりません。

二五四

掛売先の御客様が僅かな御買上げのときなどにも、通帳
に記入や補助伝票作製等の手続きを要する為めに後廻し
にしてはなりません。必ずお越しの順番にして下さい。

二五五

品物を御覧に入れる為め御望を伺うときはお使い途、男
女向、御年齢等をあつさり承つて、それに応じた適当な
品を順に御覧に入れて下さい。初めから入った事や値
段など露骨にお尋ねせぬ方がよろしい。少時間の内にお
客様の嗜好やお望等を早くのみ込み、之に應ずる機転を

利かすが売上手です。

二五六 御客様の求めらるる商品は及ぶ限り十分に御満足の行く迄お目に掛けて下さい。仮令^{たとえ}自分では向かぬと思う品でも、御納得の行くまで手数を惜まず御覧に入れねばなりません。

二五七 商品を御覧に入れるときは先ず普通品を先にし、順次高価品に及び比較説明を懇切に申上げて下さい。

二五八 御尋ねの品物が一種類のときにも一品だけでなく、二、三品同時に御覧に入れ、其内より御選択を願う様にして下さい。同じ品でも御客様は満足をなされます。

二五九 安価な物をお尋ねになった場合に「そんな安いものは御座いせん」と言う様なことは甚だ禁物です。之に近い品物を御覧に入れて結局後のお為であることを申上げ、御気に召さぬ時は「生憎切らしてをりまして相済みません」と丁寧に申上げて下さい。

二六〇 成るべくならば良い品をお奨めして下さい。良い物は後々まで永く満足して御使用になれますから、お客様のお為でもあり、又、当店の信用にもなります。但しお客様のお好みを察しての事で、露骨になつたり独りきめの言葉は慎むべきです。

二六一 彼^{あれ}もよろしい、之もよろしいは御客様が迷われますから、初めの内は夫々其特徴をよく言い表わし、又は言葉を更^かえてほむるがよろしい。そして漸次お好みを能く観察し

お気に合いそうな物を確めてお勧めして下さい。お客様のお見立になつた物は、あまり感心しないと思う場合でも褒めて置かねばなりません。自我主張は禁物です。

二六二 多少商品に就ての知識、経験のあるお方と見受けた時は、其質問に應じて要点だけ明瞭に説明すればよろしい。又お判りのないお方と見受けたならば十分に説明を加えて下さい。併し品質、特色等を余りに誇張して申上げたり、流行などを濫^{みだ}りに保証したりする事は避けねばなりません。

二六三 お気に召したものが無くて御帰りになられるのは、品物の為めもありますが、大体販売員の応接等に未だ到らぬ点があるからで、折角の御越しに甚だ相済みぬ訳でありますから、よく自分の応接に就ての反省と研究とが肝要であります。殊に其場合はお客様としても手数をかけて気の毒だとの感じを抱かれるものでありますから、仮令^{たと}どんなにあれこれと見散らされた挙句であつても、店員は相済みぬとの意を以てお帰り易く仕向けねばなりません。

二六四 お客様から他店の品物を見せられた場合は、決してけなさず程よく褒めて置き、余り深く立ち入らず値段等もはつきり申上げぬ方がよろしい。又、同業者の話が出た場合も軽々しく其の善悪など申上げぬ様に心掛けねばなりません。

二六五 御買上がすんだときは、其品に関係のある物、仮^{たと}えば表地の御買上げがあつたときには、裏地や袖口は如何で御座いますかと言う様に付属品もお尋ねして下さい。お氣がつかれて思わぬ商いが出来、お客様にも親切となります。又お客様に依つては新製品等の御紹介を申上げるのもよろしい事です。

二六六 お客様は買物が済むと早く立ちたい心持になれるものでありますから、剩^{りこ}銭、包装其他の手続は「良く早く」と心掛けて下さい。

二六七 御買上品引換札は、御渡しする手札と元札との番号を必ず照合した上、差上げて下さい。

二六八 お客様が売場をお立去りの際は、最後の印象を与える大切な時でありますから、殊更快活に挨拶をして下さい。御買上げを承つた場合、現金を受取る時、御買上品や合札をお渡しするとき等も必ず「どうも有難う御座いました」と明快に申上げて下さい。又、少しでもお待ちを願つたときは必ず「お待たせ致しました」、長き時は「どうも長らくお待たせ致しました」と申上げねばなりません。ホンの此の一語丈でも御客様には良い感じを与えるものです。

二六九 終業間際などに伝票の計算や商品の整理等に取紛れ、お客様を粗略^どにしてはなりません。何んな用事をして居つても御客様のあるときは快く直ちに応接しなければなり

ません。

二七〇 お客様の御顔と御姓名とをよく記憶してお馴染となる様に努めて下さい。之れは販売員として肝腎なことで、お客様が御満足せらるるのは勿論、之が為め販売の能率を挙げ当店発展の上にも大なる力となるのであります。

二七一 御馴染になつたなら御住所も覚え、尚^なお御家庭の様子、御嗜好までも知つて置く事が商売上大切な事であります。

第二 先地品取扱

二七二 御客様の御持参品は凡て入口にて御預り致します。御預り品は合札を付し大切に扱つて下さい。殊に毀^{こわ}れ易き物、貴重品等は注意を要します。

二七三 お客様が御取替、戻入、御誂物等の為め売場にて御持参品の合札を御出しになつたときは「一寸御品物を拝見させていただきます……御持込伝票を書かせて取寄せますから」と軽く御伺いの上、御手荷物係より先地証明書の発行を受け品物と共に受け取つて下さい。

二七四 売場へ直接御持込になつた場合は、各階主任、又は定められた係員に申出で先地証明書の発行を受けて下さい。

二七五 先地証明書は其の期限内に解決し、解決後は発行者に返還して下さい。

二七六 店員が外部より商品を持ち込みたるときは、引合係（或

は店員受付、又は当直長)に於て先地証明書発行の手続きを受けて下さい。

第三 詔物

二七七 染、仕立、其他加工物の御注文を受けた際は綿密な注意を払い、間違の無い様、期日を違えぬ様、万全を期せねばなりません。

二七八 お詔物の出来、不出来は何時までもお客様の印象に残り、店の信用を左右することが大きいのでありますが、之は多くは販売員の注意の如何によりますから常に詔物に就ての研究を怠らず、之が精通に努め、御注文の際は御客様の趣味嗜好に適する様、凡てよき御相談相手となつて御引受けしなければなりません。仮令御指定の事柄でも余り時好と相違することは一応現在の流行を申上げて念を押さねばなりません。

二七九 仕立寸法は総て鯨尺で扱うのが例ですが、幕や緞帳、旗等品物により、或は地方(東北方面など)に依つては曲尺で計ることもあります。

二八〇 女物の羽織、コート類の袖丈は、着物の袖丈より品に依り幾分控目に仕立ねば着たときに合いません。例えば絹布・平織物類は三分乃至五分位、縮緬・錦紗類は七分位控えるのが適当でありますから、お客様に能く伺つて下

さい。若し着物と同一伝票にて袖丈一つ記載の場合は着物の寸法と看做し、右の如く控目に仕立てることになつて居ります。又、着物の衿肩の繰越の点にも注意して下さい。

二八一 紋に就ては左の点にも注意してください。

紋の数(一ツ紋、三ツ紋、五ツ紋)

紋の型、陰、日向の点、丸の有無及び丸の太さ(普通の丸、糸輪、細輪、中輪、太輪)等。

大きさは曲尺か鯨尺かに注意し、計り方は通常最も長き個所を当るものでありますが、御客様によつて区々ですからよく念を入れて下さい。又、菱形や丸無し等は同じ寸法でも小さく見えますから気を付けて下さい。紋鑑にない紋は紋見本を拝借する様にして下さい。

二八二 御取極になつた現品は間違わぬ様、其の値札裏等にもお名前を記入し、御詔物票には地質、柄、色合等を記入して下さい。セル等の御仕立が一時に嵩む時は往々間違を生じますから、御詔物票に裂見本を貼付して下さい。

二八三 寸法其他の御詔事項を承つた時は直ちに御詔物票等に記入した上、更めて読返し間違の無いかを確かめて下さい。文字数字は特に明瞭に書いて下さい。又、見積尺、付属品工料等の積り違いの無い様に再査して下さい。

二八四 御お客様の御持参品の加工を御引受する場合は、現品に就てキズやシミ、ムラ等の有無、或は裂や尺の不足などな

きやを御面前にてよく改めねばなりません。

二八五 お誂物出来の場合は引受担当者は一応調べて見て下さい。

二八六 御誂物は御届けしない場合でも御住所御姓名を詳しく承って置いて下さい。万一事故の生じた場合に必要があります。

二八七 御誂物の出来期日には夫々標準がありますからよく心得て置いて下さい。又、期日の御指定には多少駆引せらるるお客様もありますからなるべく余裕を戴くようにして下さい。歳暮、中元等多忙の季節には又、別に出来標準期間が定められます。標準期間より短い急ぎ物の御引受は一応誂係へ照会の上になさねばなりません。

二八八 一旦御引受した期日は各関係の係とも協力して、必ず遅延せぬ様、其の完納に力めねばなりません。万々一引受期日に間に合わぬ様な場合には、必ず期日到来前に書面使、電話等にて其旨申上げ御猶予を乞わねばなりません。

二八九 旅行、宴会、婚礼、不幸等期日の余裕なき御入用品は、御引受の際の注意は勿論、納付完了までは常に意を用い、関係の各係員夫々責任を以て期日を正確にし完納を計らねばなりません。

二九〇 御誂品取扱いは特に丁寧にして下さい。包装の時や御届けの際、皺を寄せたり文庫を傷めたりして折角の出来栄を損せぬ様に注意して下さい。

二九一 お誂物を店にてお渡しする時は、お買上品お渡しの時と

同様に必ず引合係、又は各階主任の引合を受けねばなりません。

第四 外 売

二九二 外売は市内及び地方御得意先の御便利の為に設けられたものでありますから、外売員は熱心に御用を勤め御便宜を計るは勿論、出入に応接に格別意を用い、益々御信頼を深くするよう努めなければなりません。

二九三 御得意先訪問のときは内玄関、又は勝手口より案内を乞うのであります。若し表玄関よりの場合には格別謙讓な態度で取次ぎを乞わなければなりません。

二九四 御得意先以外は如何に家構えが立派であっても、一存で掛売したり商品を御預けなどしてはなりません。

二九五 御得意先の御使用人へは其御主人の御承諾のない限り必ず掛売をしない様にして下さい。

二九六 御得意廻り、配達、集金等の際には往々不正漢の為に被害を蒙ることがありますから、左記の場合などは殊更注意を要します。

(イ)御得意先の門前や路次の入口等に荷物積載の自転車、自動車等を置いて中へ入った隙に窃取逃亡などとするものあること。

(ロ)旅館、会社、官署、病院、空家等を利用し商品、又は

商品券を持参させ、例の籠拔と称する詐欺を働くもの
あること。

(ハ)電話利用、得意名義利用の詐欺漢あること。

(ニ)変造為替、不渡小切手等を使用するものあること。

二九七 外売員は得意先訪問以外、私用に時間を費す事を厳禁します。用事が終った時は即時帰店しなければなりません。

第五 電話

二九八 電話の応対は直面して話す積りで慇懃懇切を失わぬ様にして下さい。

二九九 電話の掛つて来た時は直ちに聞いて下さい。仮令御客様と応接中でも丁寧に御断りをして置いて直ぐ聞く様にして下さい。

三〇〇 電話は成るべく代人でなく本人が自ら扱う様にして下さい。但し外部よりの電話で名指しのない場合には成るべく事に通じた者が出て応接する様にして下さい。

三〇一 電話の用事は存外忘れ易いものですから、つとめて書き留めて置く様にして下さい。

三〇二 通話が済んだときには必ず先様が切られてから受話器を掛ける様にして下さい。

三〇三 受話器を外したままにして置いてはなりません。若し掛けて無いのを見付けたならば確めた上で使用済なれば掛

けて置いて下さい。

三〇四 親しい間柄や目下の者や、取引先、職先等との通話の際も電話は矢張り丁寧な言葉を用いて下さい。不在の店員に掛つて来た場合には、本人に代つて用件を伺う様にして下さい。

三〇五 取引先への電話、複雑なる店務の電話、幹部訪問者の取次ぎ電話等は陳列場内では掛けてはなりません。

三〇六 交換手と口論をしたり怒声を発してはなりません。若し腹の立つような場合には一時休止しなさい。

三〇七 交換事務の妨害になりますから、電話係に交換以外の用件を頼んではなりません。

三〇八 長距離電話を掛ける時は申込票に記入して交換室へ廻して下さい。

三〇九 私用の電話は遠慮して下さい。

第六 お客様のお小言

三一一 お客様本位の当店に於て最も不面目に感ずることは、お客様からのお小言であります。当店の如き組織の複雑な所では、一店員の不注意から思わぬ行違や失策を醸すことがありますから、全店員がよく綿密な注意を以て事に当り、之を未然に防ぎ、些のお小言なきを期して下さい。お小言は次に挙ぐる如く、多くは各自の不注意、過失、

怠慢、或は係間の連絡や意思の疎通を欠くことなどから起るものであります。仮えば、

(イ)態度の不遜、言語の不徹底等。

(ロ)御注文品、御見分品、廻し品等の忘却や紛失、期日の遅延、御届物の遅滞。

(ハ)お誂物の寸法違、紋違、染違、不出来。

(ニ)商品、金銭、御預り物の渡し違、取扱粗雑。

(ホ)品質粗悪、尺量不足、又は織斑、織キズ、破損、浸み、汚れ等の不注意。

(ヘ)掛売記入の口座違、未納誂品の代金請求、計算違、書き方の不明、粗略。

(ト)食堂に於ける食品材料の不良、虫、芥等の混入。食器、卓子掛等の不潔、破損等。

(チ)御進物の包違、水引の掛違、値札の除り忘れ等。

若しお小言を受けたら、些細な事でも必ず陳列場係、又は部主任、係長に申出で其指図を受け、自分一量見にて軽々しく解決してはなりません。取扱当事者が直接に應對、申開きをしたため、却って一層御感情を害した例もありますから、よく其の辺を弁え上役に解決して貰いなさい。自己の過ちを蔽うため反駁したり、弁解がまじき行動を執ってはなりません。

お小言の場合は兎角お客様の御感情が激して居られるものですから、先ず以て仰せになることは終りまで一通り

素直に承り、中途で弁解の辞を挿んでは却って御機嫌を損するものです。

三二四 若し当方に失態のあつた場合は左の心得が必要であります。

(イ)よく事の真相を審にし、当方の利害を度外し誠意を以て当ること。

(ロ)慇懃懇切の態度を以て感情を和げ謝意を表すること。

(ハ)失態の点は潔よく陳謝してお客様の温情に訴え、決して事を曖昧にせぬこと。

三二五 商売上の問題は凡て円満に解決する事が最大要件で、其解決の仕方によつて却つて先方の同情を買い、之が動機となり一層御量質になつた例もありますが、再び失態などは繰返さぬ様、特に注意して誠実に努めなければなりません。

第六章 商品

第一 商品の知識

三二六 販売員としての第一要件は先ず受持商品に就ての知識を会得する事であります。商品を完全に説明することが出来ないのは自己の恥辱で、自信ある販売の出来ぬのは勿論、到底お客様に御満足を与えられませんから、常に暇ある毎に先輩に就て研究を怠らず順次一般の商品にも通

する様に努めて下さい。それは各自の将来の為めでもあります。

三二七 商品に就いて必要な知識は品名、種類、用途（老若、男女、趣味、嗜好）、流行、産地、原料及び製造法、洗濯法、保存法等であつて、一種類に就ても甚だ広く際限なく研究の余地があるものであります。

三二八 お客様から尋ねられた商品に就て、知らぬ事は先輩、又は主任に尋ねてからお答えして下さい。其場限りのよい加減な説明をすることはお客様に御迷惑をかけ、店の信用をも落しますから十分注意せねばなりません。

三二九 商品の用途に就てはなるべく広く説明する方がよろしい。お客様は意外に広く用途を考えておらるるもので、仮令ば「この品は羽織向です」とこちらで許り限定せず、コートにもと言つた風に品物によつて幾分でも広く申上げる様にして下さい。

三三〇 商品の売れ行の良否は常に注意して、売れぬ品物に対しては陳列場所や陳列方法からの関係が、或は其品が土地やお客様に不向きのか、或は又、値段の高い為めか其の他の事情をよく考查して部主任に報告して下さい。

第二 売価と値札

三三一 当店の商品は常に最低廉価の正札を付し、凡て定価を以

て販売を為し、多額の御買上や特別の関係等によつて値引したり数量を負けたりは一切致しません。お客様が定価を値切られたときは、懇切に右の趣旨をよく説明して御了解を得て下さい。

三三二 商品の破損、汚損、変色等の為め、お客様より値引を望まれたときは、部主任、仕入主任、又は商品事務部主任に申出で其指図を受け、若し値引を為すときには商品事務部検査方に於て其手続を経なければなりません。

三三三 商品の値札は、商品事務部を経由せずに之を切取つたり付替えたり値段を変更したりすることは固く禁じられてあります。

三三四 値札のない品物や値札の汚れたもの、一旦販売した受取品（値札に引合印が押捺してあります）を発見した時は、直ちに除けて置いて商品事務部へ廻さねばなりません。

三三五 商品は種類によつて夫々部門が定められ、値札には其部門の番号が記入されていますから、売上伝票や各伝票に記帳するとき、レジスター入金の際にはよく注意して其の番号を間違わぬようにして下さい。

第三 取扱と整理

三三六 常に巨額の商品を備え、更に日々夥しい出入のある商品に対して、その取扱の良否如何は損益に莫大な影響を及

三二七

します。如何に清新にして善良な商品を仕入れても、店員の取扱の悪いときは直ちに売残り品も同様になって終います。「一に扱い、二に整理、三に品切せぬ様に」と心掛けて生々とした商品を販売して下さい。

商品の取扱に就ては左の点にも注意して下さい。

(イ) 沢山の品物を無理に引抱えたり、汚れ易い品や、高価な品を裸のまま運ばぬ事。(晒板、又は運搬箱を用うる事)

(ロ) 汚れ易い場所に置かぬ事。

(ハ) 汚れた手で商品を取扱わぬ事。

(ニ) 壊れ易い品を高く積みぬ事。

(ホ) 品物の上へ腰を掛けぬ事。

(ヘ) 品物は絶対に投げぬ事。

(ト) 破損し易い品、又は色の着き易い品は他の品と一緒に扱わぬ事。

(チ) 菓子、干物、漬物、煮物等の如き品は素手で扱わぬ事。

(リ) 玩具類、機械類、美術工芸品等は勿論、商品を濫りに弄ばぬ事。

(ヌ) 事務用のスタンプインク、炭酸紙等は商品に触れぬ様使用する事。

三二八

商品の整理には左の点を注意して下さい。

(イ) 手隙の折には必ず商品の整理をして下さい。商品がゴタゴタ山の様になっているときは早く痛む許りでなく、

三二九

お客様にとつても見悪く選択にも御不便で往々売損うことがあります。併しお客様にかまわず傍で無やみに商品を揃えるのはよくありません。

(ロ) シミ付品、破損品、不良品は其の箇所に夫々印札を付け、又、文庫、包装等の汚れ破れたものは除けて置いて商品事務部へ廻して下さい……少々綴じ切れなどは朝夕売場で手当して下さい。

(ハ) 商品の列べ方を工夫してお客様の買易い様、又、品切れが分り易い様にして下さい。同じ積み重ねるにしても、上面へ同じ様な柄ばかり列べて置くのは下手であります。

第四 品切注意

販売員は受持商品に就き常に品種、年向、柄合、値頃の取揃えに意を注ぎ、品切の時は直ちに手続をして補充をして貰い、常に部門の充実を図らねばなりません。品切は其の部の恥辱ばかりでなく店の信用にもかかります。お客様はすべて期待してお出になるのですから品切れの時は甚だ失望されるのみならず、是が為め他店に販売力を移し店の力を殺ぐこととなります。従つて販売員が品切れに意を注ぐと否とは売上の上にも非常な影響があります。

三三〇

御入用の物が品切であつた場合は、必ず適当な代用品を御覧に入れて下さい。さすれば御要求品より以上にお気に召す場合もありますし、又そうでなくとも御気分よく思われます。単に「ございません」などと冷淡に言い放すことは不熱心な店員のすることです。場合によっては直ちに仕入主任に打合せ、確に入荷の予定あるときは其日取を申上げて御猶予を願ひなさい。

三三一

若し当店で扱つて居らぬ品をお尋ねになつた時は、其次第を丁寧^にに申上げ、時によつては信用ある扱店をお教えすることも差支えありません。

第五 商品のお取替に就て

三三二

当店はお客様の為にお買上品はお気に召すまで何度でもお取替を致します。万一代品がお気に召さぬ時は商品券と御引替をし、場合によつては代金のお返しまでもすることにしてあります。店員は此の主旨を了解し、お取替や戻入品の場合には快く尚更親切敏速にお扱をなし御満足^を計つて下さい。お取替のお客様はさなくとも御気のひけるものですから其応対には一層よく注意して下さい。御買上品のお取替に就ては単に「何時でも御取替致します」と無責任に答える事は慎んで下さい。品種によつては二、三日とか五日以内とか成るべく短い期日を申上げ

ねばなりません。

三三三

汚損品、進物到来品、裁切り品、出来上り品、一度使用されたように思われる品や余りに古い品や又、季節はずれの品など特殊の品のお取替は其訳をよく承わり、部主任、仕入主任、又は商品事務部主任、商事課員、所管部長の何れかに申出で指図を受けねばなりません。

三三四

お取替の場合は通常値札の引合印か受領証によつて現品を確かめ、一通り其品物に目を通さねばなりません。受領証も引合印もない場合は必ず陳列場係か部主任の指図を受けて下さい。

三三五

商品券、又は現金にて御戻しする場合は陳列場主任者の承認を経て売場主任から御渡しする事になつて居ります。

第六 度量衡の注意

三三六

尺度や秤、衡^{はかり}を使用して販売する場合は、殊に綿密に注意を払い計量の絶対正確を期さねばなりません。過失の爲でも不足して販売する時はお客様の迷惑は勿論度量衡法違反になります。又、多く量り込む時は店の損失となり、お客様の方としても物によつては何の役にも立たぬものであります。

三三七

度量衡器は十分検査したるものを各係へ渡してあります^{はかり}が、衡などは往々狂いが生じ易く、尺度^{ものさし}は反り易く割れ

易いものでありますから、検査の方法を会得し置き、毎朝必ず検めた上、使用して下さい。尺度の先の割れたのや目盛の欠けたもの、衡の工合の悪いものは直ぐに用度係へ廻さねばなりません。使わなくとも陳列場内に置くときは矢張り度量衡法違反になります。

三三八

布裂類の計り方は物によつて其の要領が違いますから、平素からよく会得して置いて下さい。例えば絞り類は延し尺、縮細類は垂尺、其他表尺、裏尺等の計り方があります。

三三九

裁売の場合には尺値の割出し方にも夫々規定がありますから、之に準拠して間違のない様にして下さい。

三四〇

量り売の際は必ず風袋や付属物を除いた正味量をかけて下さい。又、量るには最初沢山かけて減らすのは甚だ下手で、お客様にとつても感じのよくないものですから、先ず見込より少くかけて順次加える様にして下さい。

三四一

量目を表記した商品は常に実量を検査して置いて下さい。量目不足品を発見した際は直ちに商品事務部へ返戻して下さい。自然に減量する物が沢山ありますから注意を要します。

三四二

メートル法販売は已に一部の商品に対して実行して居り、やがて全般に亘り採用する事になって居りますから要領をよく会得して置いて下さい。メートル売の場合、単に一メートルが三尺三寸と言えは御客様の中には鯨尺と思

い違いしてお買いになる場合が往々ありますから、此方から気を付けて御話し申上げねばなりません。

第七 市価調査に就て

三四三

当店の商品は必ず廉価であつて、仮令一品たりとも他店に比して高価なものの無い事は当店の特色であり且つ誇りであります。

三四四

店員は夫々定むる処に従い常に市価調査に努め、若し店と同品を他店で安く売つて居る事を発見した時は此旨所定の用紙に認め、時宜によつては現品を買取り添付の上、商務部長に届出て下さい。係以外のものと雖も発見した際は直ちに届けて下さい。他店から品物を買取りの際は一見同品の如くで其品質、実量等の著しく劣等なものが往々ありますからよく注意して下さい。

三四五

市価調査の際は只商品の価格ばかりでなく、其の数量や品種や柄の取合せなどにも注意を払つて下さい。

三四六

当店の商品は他よりも安く仕入れる上に其の追従を許さぬ最低の利率を以て値札を付しますから、必ず他より廉価であります。爾後他店の価格の異動に対しては、一に店員の熱心なる市価調査によつて当店の「絶対廉価」の特色を保持しなければなりません。

第七章 事務

第一 売上帳合と手続

三四七

現金にて商品を販売したる時は直にレジスター又は収納方へ入金の手続を為し、領収書（現金売上票、又はレジスター受領証）に現品を添え、引合係の引合を受け包装の上、御渡しする事になって居ります。御通先（掛売先）

三四八

へ掛売をした時は掛売伝票を又、御見分品を御渡しする時は預品伝票を作り引合を受け御渡しするのであります。レジスターに依り入金する場合は現金伝票を作る必要はありませんが、戻入品のある時、部門を異にする商品を同時に売った時、御詔物の場合、其他特種の場合にはレジスター売上票を作らねばなりません。

三四九

レジスターに入金すると其の金額が機械の上部に現われ、領収証にも印刷されますから販売員は間違ないかをよく確かめて下さい。

三五〇

現金の受渡しは兎角間違が起り易いからよく気を付けて、御客様より現金を受取った時は之を^{あらた}検め、「何程頂戴いたしました」と念の為めハッキリと申上げ、又、^う剩金を差上ぐる時は「御剩金何程御返し致します」と申上げて御検めを願う様にして下さい。

三五一

世間には往々知らぬ間に贋造^{がんぞう}、偽造の紙幣、貨幣が流通して居る事もありますから取扱の際はよく注意して下さい。

い。

三五二

外国貨幣は為替相場に時々変動がありますから、之を受け取る時には必ず出納係長に問合せて下さい。

三五三

レジスターの入金は必ず売上の都度一々手続を為し、受領証を御客様に御渡しせねばなりません。如何に少額の場合でも数口を一纏め^{ひとまと}にして入金することは甚だ不都合の事で不正と看做^{みな}される事があります。

三五四

レジスター担当者は必ず一回毎に正当に入金の手続をしなければなりません。如何に忙しいからとて数口を一緒にしたり、抽出を開放したまま入金する事は厳禁されて居ます。

三五五

レジスターは担当者以外の者が取扱つてはなりません。レジスターの受領証をお客様がお持帰りにならなかった

三五六

り、陳列場などに散乱して居つたなら直ちに之を破つておいて下さい。

三五七

御通先（掛売先）のお客様にて御見知りもなく、通帳の御持参もなく品物を御持帰りになろうとするとき、又、通帳を御持参になつても不審のある場合は、直に主任に相談し場合によつては一応電話にて御問合せするなり、慎重に確めた上、御渡し申すか、又は店より御届けすべき旨を丁寧に申上げて御承知を願わなければなりません。時としては御通先の使者と詐^{いつわ}り不正を働く者もありますから十分注意して下さい。

三五八 新たに御通先（掛売先）として適當と認めたお方があつた時、又、御通先の御得意様にして其の信用状態が変り、掛売を危険と認むる場合には速に陳列係長、又は市内、地方部主任に申出て口座の開始、取消をする様に運んで下さい。

三五九 お詠物の場合には御通先（掛売先）以外のお方には通常半額程度のお手付金（売上票に記入の際、内金と書くのは間違です）を戴くことになって居ります。残金は納品の際、戴く事と承知して居て下さい。

第二 帳簿伝票類の取扱

三六〇 凡て帳簿、伝票類の記入は正確を期し、文字、数字は明瞭に、欄を誤らず整然と記載し、誤謬、書き損じの無い様によく気を付けて下さい。

三六一 数字は所定の書体をよく練習して使用して下さい。文字は楷書が、又はあまり崩さぬ行書を用い、何人が見ても判り易い様に書いて下さい。

三六二 数字は其の位置や単位を間違わぬ様、書いて下さい。数字の誤記や、位取りや計算の違いはあとで非常な手数を要し、大きな間違の元になりますから記入した後で能く照合計算をしておかねばなりません。

三六三 若し記入を誤った時は乱雑に抹消することなく、所定の

方法で訂正し責任者が認印して其事跡を明らかにして置いて下さい。又どんな場合でも、之を破ったり切取ったりせず其俣に残して置かねばなりません。

三六四 数量は其單位の記入を忘れてはなりません。例えば反、尺、ヤール、個、打、組等の記入が無いときは間違を生じます。

三六五 商品の名称はよく研究して正しく記入して下さい。素人に判らぬ商売上の通称や、あまり省略したもの、誤字、当て字等は甚だ見苦しいものです。例えば左記の如き括弧内の文字は使わぬ様にして下さい。

銘仙（明仙）縞（島）甲斐絹（海氣）白縮緬（白ち）
緞子（屯子）博多片側帯（博多九寸）

伊達巻（三寸）瓦斯縞、木綿縞（男縞）

文化モスリン（ナフトール）手拭中形（手中）花色
瓦斯裏地（正花唐）紹羽織地（紹羽）子供服（小服）

三六六 計算書類其他お客様へお渡しする書類は尚更丁寧に書いて下さい。文字数字の粗雑なのは失礼にも当り、御迷惑ともなり当店の恥ともなります。殊に御姓名の当字は禁物です。

三六七 伝票等の記入方が粗雑であると往々左の如き事故を生じます。

(イ) 掛売伝票や補助掛売票、預品伝票等の書方の粗雑の爲め記帳違い、口座違い等を生じ又、集金の際にも不明

確の為に代金が戴けず、之が取調べに二重手間を要すること。

(ロ) 訛伝票の寸法の文字が不明瞭の爲め、寸法違いを生じ、お客様がお召しになつてから初めて発見せられ、遂にお役に立たなかつたこと。

(ハ) お客様へ発送する荷物のエフ(荷札)の宛名が簡略であつたり、書き方が粗雑な爲め荷物が返戻せられたり、配達違いがあつたりしてお客様の御入用の時に間に合わなかつたこと。

(ニ) お買上代金の計算を間違えた爲め、収入不足を来したり、過分に戴いたりして当店の手数は勿論、お客様に御迷惑を掛け御不快を与へたこと。

三六八 日々の計算、報告等は必ず其日の内に済まして下さい。

又、処決済の伝票類は夫々定められた通りに関係の係へ廻付せねばなりません。伝票類の整理廻付の渋滞は全体の店務に影響を及ぼし、且、外部への信用にも拘わるこ
とがありますから注意して下さい。

三六九 使用済の伝票類は所定の期間整理保存を要します。

第三 特別関係者への販売

三七〇 当店の重役、主事、被恩給者、株主並に伊藤本家、伊藤
総本店、伊藤産業会社、伊藤三綿会社、伊藤銀行、其の

他伊藤家直営事業直属の社員、若くは使用人の方の御買物に対しては左の通り取扱う事になっています。

(イ) 当店の重役、主事並に三百株以上の株主には掛売で差上げ、其の他の方には総て現金で御願ひすることになつています。

(ロ) 掛売にて差上げる方には一般お通先(掛売先)の御客様と同様に取扱つて下さい。但し此の掛売先の御方が現金にて一口の丸以上の御買上をなされた場合は、後日掛売の分と合算して特別景品を差上げる事になつて居りますから、其現金売上票、又はレジスター受領証等に御指名を明記し、売場主任が之に認印をして御渡しをして置いて下さい。

(ハ) 現金扱の御方へもやはり後日特別景品を進呈する関係上、便宜御買物通票を差上げてありますから、一般のお客様と同様代金を戴きたる上、御持参の通票に記入し売場主任が認印をして御渡し下さい。若し通票を持参されずに御買上げになり、後日受領証を御持ちになつても此の分は後から通票に記入せぬ事になつて居ります。

三七二 官公署、大会社等の購買組合其他の団体に対し特別販売の契約を為し、後日特別景品を進呈することもあります。之等の御用の際は購買券を御持参になりますから、夫々定められた手続により丁寧に承つて下さい。

第四 見積書提出に就て

- 三七二 官公衛、学校、大会社等には夫々種々の規定や手続があります。随て其の御用に依り見積書等提出の場合は一存で計らわず、市内部主任を経由し一定の様式により制規の手続を覆^ふんで提出することにして下さい。
- 三七三 大量注文の見積、又は入札の場合は売価其他に付、商務部長の指図を受け其の手続きをして下さい。

第五 会計事務の正確

- 三七四 凡ての会計事務は金銭たると商品、用度品たるとを問わず絶対厳正に取扱わなければなりません。
- 三七五 受領証、払出証、受入書等の証憑書類は所定の方法により整理し、直ぐに判る様にして置いて下さい。苟も散逸したり所在の分らぬ様なことがあつてはなりません。
- 三七六 領収証其他証憑となるべき書類の金額等は壹、貳、参、拾の文字を用いて下さい。且つ其数量、単価等算出の基礎を明らかにして置いて下さい。
- 三七七 出納係に於て金銭の一時貸借は禁じられてあります。
- 三七八 店金を受入の際は直ちに所定の手続により入金せねばなりません。場合によつては入金の手続の出来る迄、一時出納係へ先預けしても差支ありません。

- 三七九 仮払金、前渡金は其事の終つた時は速かに解決し渋滞させてはなりません。

- 三八〇 会計事務は定時、又は臨時に検査を行われますから、常に明確にして何時調査を受けても差支のない様にして置いて下さい。

第六 小切手類の注意

- 三八一 小切手を受取る際は先ず発行者の信用に注意し、尚左の事項に気を付けて下さい。
- 一、発行の日付（有効期限は十日間）
- 二、金額其他文字の訂正
- 三、発行者の捺印
- 四、支払地及び支払銀行（交換組合に加入し居らざる銀行の小切手）
- 三八二 小切手は時々不渡があつて危険の伴うものですから、掛売先から受取るとは通常差支えありませんが、一般御客様より呈示せられた時は仮令お顔馴染と雖も各階主任、又は陳列場係長、出納係長に申出て指図を受けて下さい。
- 三八三 支払保証小切手は不払の心配はない筈ですが、中には偽造したものもありますから、絶対安全ではありません。
- 三八三 銀行の営業時間外、又は休日にお客様より小切手を呈示せられたる時は一層注意して成るべく御断りする様にし

て下さい。

三八四 小切手を受取った時は、扱った者は自ら其の裏面に捺印をして置いて下さい。お客様より他人振出の小切手を受取る時は、裏面にお客様の御記名・御捺印を受けて更に自分も捺印して置いて下さい。

三八五 デリバリー、外商員が出先に於て掛売先以外より小切手を呈示されたときは成るべく御断り申上げ、余儀ない時は電話を以て店へ問合せ下さい。

三八六 郵便小為替券は有効期限（普通は発行後六十日、詳細は其裏面に記載しあり）を経過しないものは現金同様に取扱うことが出来ますが、通常為替券は払渡局の指定や指定受取人の委任手続き等に面倒がありますからよく間違のない様に気を付けて下さい。

第七 商品券

三八七 商品券は商品代金の御預り証として発行したもので、何時でも之と引替に額面に相当する商品をお渡しすることをお約束した証書で、無期限に御使用が出来る様になつて居ります。

三八八 商品券には普通の商品券と小口商品券の二種があります。この外、曾て鯉節券、銘茶券をも発行したこともあります。すが、皆同じ性質のものであります。

三八九 商品券はお客様の利便を図り、各営業部は勿論共通して居りますが、其外特に契約した他店の商品券も、御客様の御便宜の為に受取ることもあります。

三九〇 商品券の発売は総て現金売で、割引、又は掛売することは全然出来ませぬ。

三九一 商品券にて御支払を受くる時は、額面金額を現金同様と心得て丁寧に扱って下さい。若し額面以内の御買物の時は其の剩銭は現金でなく、必ず少額の商品券で御渡し、十銭未満の端銭のみは現金で御渡しすることになります。偶々収納方等に商品券の持合せがないために、現金で剩銭を御渡しすると、夫れを例にして後から又、商品券で現金引替を請求されることとなりますから注意して下さい。

三九二 商品券には往々偽造や変造がありますから受取る際は注意して下さい。万一疑しいものはお客様の面前で其の番号を控え置き、出納係長に示して其の指図を受けて下さい。

第八 御買上品の包装

三九三 御買上品の包装は所定の包紙、トップ、テープ等を使用して、体裁よく、御携帯に便利な様、又、商品の形を崩したり皺など出来ぬ様、丁寧にせねばなりません。そし

て包紙やテープ等は無駄にせず手綺麗に手早く包むことに熟練して下さい。

三九四 包装の場合は商品をよく点検（破損、汚れ等を用意）した上、品物によっては引合捺印のインクが商品に付着せぬように注意し、値札は二ツ折にして包装して下さい。

三九五 缶詰、薬品、飲食料品等重いものや液汁の浸出す虞のある物、又、臭いの移り易い品などは他の品と一緒に包装せぬ様に注意して下さい。

三九六 進物に仕上げた品を包装する場合は値札、受領書及び仮記などを包込まぬ様、注意して下さい。

三九七 多数の品を包装する場合に、ピン、ペン先等の如き極めて小さき物は往々取落し易いものですから、なるべく小箱、小袋に入るか別紙に包んだ上を更に包装して下さい。

三九八 包装トップは唾で付けない様、テープは噛み切らない様にして下さい。お客様に悪い感じを与えるばかりでなく、不衛生の事でもあります。

三九九 お買物用の包装紙やトップ等を乱用、散逸させぬ様、注意して下さい。

第九 進物品

四〇〇 進物用の御買上品は、其の様式等をよく伺って進物票に

記入して値札、又は受領証に貼付して進物方へ廻して下さい。

四〇一 進物包装の時は必ず値札を取り除き、受領証と一緒にして置きなさい。

四〇二 進物見本として陳列してある商品を御買上の場合、内容を一応調べてから差上げねばなりません。

四〇三 進物の包み方には丸包みと雄蝶、雌蝶の折型包とがあります。水引には紅白、金銀、紅、黒白、黄白等があります。結び方にも蝶結び、結び切、結び放し、華結び等があります。熨斗には折花熨斗、別折熨斗、鮑熨斗等があります。進物は簡単な掛け紙を用いる場合の外、夫れぞれ土地の慣習にもよって多少異なる場合がありますから、よく其の様式を心得、行違のない様にして下さい。尚お販売員として進物包装の出来ぬのは甚だ不便ですから平素から覚えて置いて下さい。

第十 御買上品の配慮

四〇四 御買上品の配達は所定区域内は通常無料で御引受致します。区域外の場合は、「御買上品の発送」（一二二頁本章第十一、四一七以下）の手続によって下さい。

四〇五 御届物は最も迅速且つ確実を期し、関係各係はよく連絡をとり遺漏のない様にして下さい。

四〇六 売場にて御客様より御買上品の配達を望まれた節は、誂物、又は御通先（掛売先）の分は自ら御届票を作り、その手続をすることになって居りますが、普通は御届物承り係に御申付を願う様に申上げて下さい。

四〇七 御届票の御届先、御住所・御姓名はなるべく御自署を願う様にして下さい。又、店員が認めた時は読み返し御覧を願つて間違のない様、責任をもつて伺つて下さい。

四〇八 御届物を承る時は御届先の御住所・御姓名をなるべく詳しく承り、御届票へは明瞭に書かなければなりません。同町名、又は似寄りの町名の場所も多々ありますから何区の何町と言う様に又、広い番地などでは其内の小字、番号や付近の目当、目印等まで詳しく伺つて下さい。

四〇九 若し届先が不明で持帰る様な事があれば、配達遅延の為め御客様には御迷惑をかけ、又、店としても無駄な手数料と費用をかけることになりますから、承わる時、認める時に能く注意しなければなりません。

四一〇 御客様の御姓名を伺う場合に中にはウルサク思召さるる方もありますから感情を害せぬ様、単に御姓氏のみでなく御名前も程よく伺つて下さい。書き方も間違わぬように文字に注意して下さい。

四一一 時間指定の至急配達物や、午後遅く（一定の時刻後）になつてから其の日に配達を要すべき物は、必ず配達方（受渡係）へ問合せた上、引受けて下さい。

四一二 御誂物等にて終業後出来する見込の品で、是非其晩の内に御届けせねばならぬ場合は予め主任者へ打合せた上、当直長に依頼して夜間配達の手続をして置いて下さい。定休日や自己の休暇、欠勤等の場合にも此の注意を要します。

四一三 夜間配達は特に多額の費用を要することになりますから、成るべく昼の中に片付ける様にして下さい。注意の欠けた為めに夜使に廻す様なことがあつてはなりません。

四一四 御買上品を御自宅、又は御指定の場所へ御届け致し、代金の御支払を受ける場合（即ち代金引換配達）は持品、又は預品の手続をして配達方（受渡係）に廻して下さい。

四一五 配達人は品物と引換に代金を受取り来りたる時は、直に主任者に渡して認印を受け、主任者は即日入金の手続をするのであります。

四一六 代金引換品を御届けした際、其場で御支払なきときは売場から指定のない限り、自分は使者にて取計の出来兼ねる旨を申上げ、丁寧に御断りして品物を持帰らねばなりません。其後不用意に品物を差置いた為め、後日損害となつた例も尠くありません。

四一七 御買上品を他地方へ送付する様、命ぜられた場合は、書

第十一 御買上品の発送

留小包、又は鉄道便等便名の御指定を受け、送料及び荷造料の実費を戴いた上、発送の手続をして下さい。送料や荷造費の概算表は各売場等に備えてありますから、よく調べて不足や過剰のない様に固く注意をして下さい。

四一八 特に発送方法の御指定のない時は、確實にして迅速に配達し得られ、併も運賃の成るべく掛らぬ方法を選んで下さい。又、普通小包は不安心ですから大抵の品は書留小包とする様、申上げて下さい。

四一九 送品途中で腐敗、又は汚損、減量の虞おそれあるものは其理由を申上げて御断りする様にして下さい。御客様が御承知でも発荷後に間違のあった時は店の信用にもかかわることになりますから。

第十二 地方よりの御注文

四二〇 地方よりの御注文は、其地方の風俗慣習等をも考えて商品の選択に細心の注意をし、御客様の御満足を得る様に心掛けて下さい。若し御注文に不備、不明の点があったならば御問合せして御満足を図る様にして下さい。

四二二 御注文品は敏速に御送りする様に心掛けて下さい。若し品切などで遅れる様な場合には即時其旨を御知らせして必ず放任してはなりません。

四二三 御通先（掛売先）以外の御客様から御注文を受けた時は、

代金引替にて御送りすることになって居ます。御手付金の御送付を受けた時は残額を代金引替として御送りする手続を取って下さい。

四二三 凡て通信販売の場合は、単に一通の手紙でもソレが当店を代表して応対することになるので、其文字、用語から形式まで十分注意して、直接接客するときと同様の心持で、親切丁寧によく行届く様に努めて下さい。

（二〇一七年四月二十日受理）