

昭和初期東京における新百貨店の創業と店員養成

――日比谷に開店した美松『店員用語』の紹介をかねて――

末 田 智 樹*

一、はじめに

本稿では、一九三二年（昭和六）十月二十日に東京日比谷で開店した株式会社美松（以下、美松）が発行した『店員用語』（以下、本資料）を翻刻紹介する。

美松は、一九三五年（昭和一〇）九月二十一日に閉店売出しを行い、わずか四年程度の営業期間であった。このため美松は、百貨店史の先行研究で取り上げられることがなかった昭和初期に創業された百貨店であった。そこで本稿では、美松の創業経緯や経営概要、店員状況とその養成、本資料の概要と所蔵先に関して浮き彫りにしてみたい。

美松は、いわゆる呉服系百貨店（第一グループ）、電鉄系百貨店（第二グループ）に属さず、また前身が呉服店以外の小売店経

営からの百貨店化（第三グループ）でもない生命保険会社が先導し創業した百貨店であり、これまで着目されにくかった百貨店グループであった。本稿では総称して第四グループとしておきたい。このグループに関しては、谷内正往が三重県津市の大門百貨店、筆者が長崎市の浜屋百貨店を事例に検討している⁽¹⁾。

したがって、本稿では第四グループの百貨店経営の実態分析として進め、さらに積み重ねることにした。

二、創業経緯

まずは美松の創業経緯からみていこう。美松は、現在の朝日生命保険相互会社の前身の一つである常盤生命保険会社（以下、常盤生命）が、姉妹会社として最初から百貨店経営を目指して企図

表1 創業時から1934年（昭和9）3月までの重役一覧

重役名	役 職	期 間
細田昌靖	取締役社長	1931年（昭和6）7月～32年（同7）5月
同 上	取締役	1932年（昭和7）5月～33年（同8）5月
大石喜一	専務取締役	1931年（昭和6）7月～32年（同7）5月
伊木寅雄	取締役	1931年（昭和6）7月～32年（同7）5月
為永与八	取締役	1931年（昭和6）7月～32年（同7）5月
西中甚次郎	監査役	1931年（昭和6）7月～34年（同9）3月
矢野鉉吉	監査役	1931年（昭和6）7月～32年（同7）5月
香月 芳	専務取締役	1932年（昭和7）5月～34年（同9）3月
森田俊彦	取締役	1932年（昭和7）5月～34年（同9）3月
富樫芳幹	取締役	1932年（昭和7）5月～34年（同9）3月
柴田 武	取締役	1933年（昭和8）5月～34年（同9）3月
藤山栄三郎	監査役	1933年（昭和8）5月～34年（同9）3月

出所）狩野弘一編『世界百貨店要覧』（百貨店新聞社、1934年）208頁より作成。

したものであった。⁽²⁾その発起人については細田昌靖、矢野鉉吉、西中甚次郎、伊木寅雄、為永与八、高島秀行の六名とある。⁽³⁾表1には一九三四年（昭和九）五月発行の『世界百貨店要覧』より、このメンバーを含め創業当初から一九三四年（昭和九）三月までの重役一覧を作成した。創業時には細田が取締役社長、大石喜一が専務取締役に就いた。

それでは細田と美松の関係からひも解いていきたい。常盤生命が、一九三一年（昭和六）に入って同社の所有する有楽町一丁目の角地にビルディングを完成させ、初めに銀座松屋の支店となるような店舗の開店を交渉したものの、条件の折り合いがつかず不調となったとある。その後、常盤生命は伊勢丹に対し百貨店経営を提案した。伊勢丹で常盤生命との交渉を担当したのが細田昌靖であった。当時彼は、伊勢屋丹治呉服店を創業した初代小菅丹治の実弟細田半三郎の長男として、伊勢丹の百貨店化に参画していた。⁽⁴⁾

細田は常盤生命からの提案に賛同し、有楽町への進出を強く主張した。これを受けた二代小菅丹治は三日間、その角地である日比谷交差点に立ち、人の往来を観察することにした。二代小菅は将来的に有望な立地条件を見いだせなかったため、進出不可の結論に至ったという。ところが細田の百貨店経営への意志は固く、前年の一九三〇年（昭和五）十月に登記完了していた株式会社伊勢丹の取締役を退任しても美松の経営に乗り出す決意を行い、伊勢丹では一時的に内部分裂の危機に陥った。⁽⁵⁾

表2には、この状況を明確に示す伊勢丹・小菅合名会社側の資料をまとめた。表2（1）からは、細田による常盤生命の新築ビルディングにおける百貨店経営の計画案実行へ向けた強い意志と、そのために退社する意向が読み取れる。また、伊勢丹が細田とのスムーズな解決法を模索していたことがわかる。（2）からは、（1）の会議を受けて以降、早々に伊勢丹と細田との間に仮契約

表2 1931年(昭和6)7月の小菅合名会社社員会議の決議内容

(1) 昭和6年7月4日午前8時30分より本郷区元町において開催
細田昌靖が個人トシテ常盤生命ビルヲ借り受ケテ、百貨店ヲ経営セントスル計畫案ニ対シ種々調査ノ結果、同氏ニ思イ止マル可ク勧告セルモ肯ンゼズ。6月16日、田中善吉、小関新左衛門、小菅拡治、3氏ヲ介シテ合名会社脱退ヲ申し出タルニツキ、種々交渉ノ経過ヲ報告シ、之ニ対シテハ出来得ル限り円満解決ノ方針ニテ進ム可キ事ニ決議セリ。

(2) 昭和6年7月18日午後8時より本郷区元町において開催
細田昌靖退社ニ関スル件
前会議以降、双方折衝ノ結果、本月15日、田中善吉氏立チ会イノ下ニ、別紙仮契約ヲナシタルニ至ル迄ノ経過ヲ報告シ、全員一致。コノ仮契約ヲ承認シタリ。

備考) 原則、常用漢字、現代かなづかいとし、漢数字は横書きにあわせて算用数字に改め、必要な個所に適宜、句読点や送りがなを加えるなど読みやすくした。(1)(2)の一文については、筆者が加筆した。

出所) (1)は「小菅合名会社 社員会議」(『土屋家旧蔵文書 小菅丹治関係資料』東京大学経済学部図書館所蔵)、(2)は「社員会議」(同)より作成。

が結ばれていた実情が判明する。ここからは、二代小菅による細田を円満退社させるための配慮も汲み取れる。⁶⁾ 専務取締役役に就任した大石喜一は、呉服系百貨店の実務経験者

であった。大石は、一九二三年(大正一二)二月十三日に大丸に入社したのち百貨店化を成功させた専務取締役里見純吉の三越時代の同僚であった。大石は、里見が入社する以前の一九二二年(大正一〇)七月十六日に常務取締役に就任し大丸に入社していた。それに大石は、一九二六年(大正一五)四月から十一月にかけて欧米を視察し、里見による大丸の近代的百貨店づくりに尽力した人物であった。しかしながら正確な理由は定かではないが、大石は一九二八年(昭和三)四月四日に大丸を退社した。⁷⁾

美松の開店までの経緯が『都新聞』の記事を並べると鮮明になるため、それらを表3に整理した。(1)からは、常盤生命が一九三〇年(昭和五)秋にビルディングを新設した当初からデパート開業が目的であったが、その開業者が翌三一年(昭和六)五月になっても全く現れなかった苦境がわかる。そのうえ、この話が各方面から常盤生命に持ち込まれても上手くまとまらず、担当官庁でさえ非常に懸念し適切な処置を求めているという。そのため常盤生命の本業である保険業が、加入者との契約に関する営業に対して悪影響を及ぼしていたことが書かれている。

(2)からは、一九三一年(昭和六)六月下旬になってもビルディングはがら空き状態で、記事の表題になっていたように「四苦八苦」していた印象を世間に与えていた。しかも、同社の営業部長であった連沼大三が築地警察署において、不正に関する取り調べを受けたという噂が立っていた。この背景には、まず常盤生命自体が百貨店開店を目指していたものの、担当官庁から資産状況に

表3 『都新聞』にみえる美松の開店経緯

(1) ビルディングに祟られる常盤生命 保険契約も年々減少 常盤生命では、日比谷の電車交差点角にビルディングを建て、昨年秋華々しく新築落成式を挙行し、朝野の名士を多数招待して披露の盛宴を張ったまでは無事だったが、200万円余も投じた此のビルディングが其の後全然利用されず、僅かに上層の一部を会社が自身に使用しているだけで、地階、1階、2階、3階、4階、5階と云うような主要部分が徒らに棚ざらし同様の状態に置かれてある。何しろ場所柄とて甚だしく世人の注目をひき、種々の噂を生んでいるので、会社当事者も非常に困惑し不安と焦慮に日を暮らしている様子であるが、何分にもあの不向きな場所へデパートを開業せんとした見込み違いに出発しているの、これはと思う利用方法が却々発見されず、昨今では適当な借り手を得て、これに部屋貸しをすることになっているので、各方面から色々持ち込まれては居るらしいが、皆不調に終わり、今のところ全く見当つかずにいると云った実状にある。主務省に於いても監督上、頻りに憂慮し会社に向かって極力善処方を迫っているが、右様の次第とて如何ともならずにいる。然るに会社の資産上から観るならば、200万円余の巨資を固定させたこととて、運用利益は見す見す之を失いつつある次第で、25万円払い込み、資本金100万円の保険会社として由々しき問題となっている。これが為め一般に保険加入者にも不安を与えるものと見えて、営業上にも悪影響を及ぼし、同社は昨年の如き784万円の契約高減少を示している。之を総契約高に比すると、昨年末同社の現在契約高は6,286万円であるから、優に1割3分以上の激減振りで、同業者間に於いても頗る注目されている。
(2) 常盤生命が四苦八苦の有様 其のビルが癌となって 常盤生命が日比谷交差点脇に建設したビルディングは今猶ガラ明きの状態で、会社が四苦八苦の体であることは既報した処であるが、右に関し最近同社の営業部長連沼大三氏は築地警察署に召喚拘留の上、取り調べを受けたと云う奇怪なる噂が伝えられている。同ビルディングは最初会社が資本の大部分をもってデパートの兼営を為さん計画であった処、1ヶ所に資産が固定し過ぎると云う理由の下に主務省より注意を受けて頓挫し、次いで銀座の松屋呉服店と提携して同様、デパート開業の計画を樹てたるも不成功に終わり、爾来諸国物産の陳列及び販売の取り次ぎを行わんとしたるも是亦うまく行かず。更に、本郷バーとの間に大仕かけの食堂及びカフェ開業計画の下に交渉が行われたが、不調となったと云うような次第で、会社当事者は大いに焦慮し、最近に至り伊勢丹呉服店の看板を借りて、又復デパート開業を目論みたるも徒らに失敗を繰り返すのみで、今なお利用方法が発見されず、完全に会社資産上の癌となって契約者に甚だしく不安を与えつつある。而も建築及び設備費に関し何等か不正あるやの疑惑が起こり、当の責任者たる連沼営業部長が召喚、取り調べを受けるに至ったものらしく、果たして此の成り行きが如何になるものか非常に注目をひいている。
(3) 日比谷にデパート 常盤ビル内に愈々実現 今秋10月に開店 日比谷公園前の常盤生命ビルディング内に百貨店を経営するという事は久しい前から噂されていたが、今回いよいよ実現される気運となった。即ち神田伊勢丹の取締役細田昌靖氏を中心として、過日来それが新会社の設立を企てられていたが、23日午後4時から創立総会を開いて資本金50万円の株式会社美松の名の下に着手するに決し、細田氏は社長となり取締役・監査役もきまった。開店は今秋10月上旬の予定で、将来は資本金を200万円に増資する筈である。之で長い間、行悩んでいた常盤ビルのデパート出現も漸く実現し、日比谷の一角に異彩を放った事になった訳。
(4) 常盤生命新館に「美松」出現 最新設備の大百貨店 同社業績にも好反映 常盤生命の堂々たる新館利用に関しては昨年来、同社当局が加入者の共同財産の適切な運用を条件として借主に交渉を続けていたが、双方の意見合致を見るに至り、去る7月23日資本金50万円の株式会社美松の創立となり、廉価、実質第一主義を標榜して一般百貨の販売に当たることとなり、愈々来月を期して開業の運びとなった。営業一切を引き受け社長に就任した細田氏は百貨店経営に関しては多年の経験を有し、新進事業家として自他共に許す所であり、其の販売政策と合理的経営の成果に就いては早くも一般から多大の期待を蔵されている。同社が新館利用を委ねる意味に於いて株式会社美松の成立を見た訳であって、同社保険加入者の特別販売機関も設けられ、共存共栄に資すると共に、之が解決は今後に於ける同社業績を一段と安泰ならしむる事は誓言を要せぬ所である。

備考) 表2と同じ。また、難読漢字にはルビをつけた。

出所) (1) は『都新聞』3頁、1931年(昭和16)5月8日、(2) は『同』3頁、同年6月23日、(3) は『同』12頁、同年7月25日、(4) は『同』5頁、同年9月23日より作成。

関する注意を促され頓挫したことがあった。次いで、前掲『世界百貨店要覧』に書かれていた銀座の松屋と提携したうえでのデパート開業が知れる。その後は、前掲『世界百貨店要覧』に載せられていなかったが、本郷バーと手を組んだ食堂・カフェの開業計画、さらに諸資料で最も述べられてきた伊勢丹とのデパート計画などが次々と失敗し、保険の契約者に大きな不安を与えていたことがわかる。上述の蓮沼の一件が生じたことも重なり、(1)に引き続き、ビルディングの利用方法が非常に注目されていた。

(3)の七月二十五日の記事には、いよいよ細田が登場している。この記事からは、表2に記載された伊勢丹での社員会議の決議日とのつじつまが一致する。細田の退社が承認された七月十八日から五日後の二十三日には、資本金五十万円の株式会社として美松が設立されることが取り決められた。その創立総会では、細田が社長に就任し、そのほかの表1にみられた取締役と監査役も決まったことがわかる。そして、美松の開店が月上旬の予定で進められていたことが記されている。

(4)の九月二十三日の記事からは、(3)と同様に七月二十三日に創立し、廉価と実質の第一主義を標榜して一般百貨の販売に当たる目標を公言していたことが明らかにになる。加えて、細田による百貨店経営の手腕が高く評価され、それにより保険業の業績が一層安泰になることが期待されていたことが確認できる。本記事からは美松の大衆向きの営業方針が読み取れる。この方針については後述する。

三、経営概要

美松の経営概要と店員の職制に関しては、前掲『世界百貨店要覧』に詳しく触れられている。したがって本節では、これに新聞記事を交えながら浮き彫りにしていこう。

表1のように一九三一年(昭和六)十月十五日には、細田と大石を経営トップに据えて事業を開始し、「近代人の新百貨店」を旗印として同月二十日に開店した。⁽⁸⁾そこで、同月二十日の『東京朝日新聞』と『都新聞』に掲載された広告には、「近代人の新百貨店」(左側)、「日比谷の美松開店」(右側)、「開店披露福引大売出し」(お

買上一円毎に福引券を進呈致します。一等二十円〔商品券〕、二等十円〔商品券〕、三等帝劇一等券(空くじなし)〔中央〕と大きく掲げられている。ほかには、「屋上の眺望日本一、悉く最新の商品にして最新の安値」と書かれている。表4には開店時の催事を一覧にした。海外商品や高級呉服を中心に販売しつつ、「特売

表4 1931年(昭和6)10月20日開店時の催事一覧

1	日英米仏1932年流行服及び地質陳列会
2	最新式フレンチ型婦人ドレス陳列
3	流行ネクタイ陳列会
4	新型ハンドバッグ特売会
5	高級呉服最低値提供
6	美彩会展覧会
7	新選近代呉服27種
8	特選必需雑貨大売出し

備考) 表2と同じ。

出所) 『東京朝日新聞』6頁、1931年(昭和6)10月20日、『都新聞』5頁、同年同月同日より作成。

会」「最低値提供」「大売出し」などのフレーズから安価な販売を目的としたことが読み取れる。広告の中央よりやや左側には、「十月二十日華々しく開店」の題目で文面が載せられていた。⁹⁾次の通りである。

帝都の中心日比谷に開店致しました株式会社「美松」は八階の大理、総建坪三千二百余坪、全館悉く近代文化の粋を集め、最新式の設備を完備し、清新最優秀品にして最も廉価な凡ゆる日用品を網羅し、茲にはじめて完全に近代人の百貨店が出現いたしました。

実に美松は、時代の最尖端を行く近代人の新百貨店として実質第一の信条に奉仕し、新時代を代表する帝都随一の百貨店と確信するものであります。

真に近代人としての生活潮流に躍進する方々、真に百貨店美松を熱愛する方々の溢れる御厚情と御引立てを以って、何卒御来観末永く御看顧を賜り度く、茲に謹んでお願い申し上げる次第であります。

ここでも廉価と実質の第一主義が強調され、清新な最優秀品とあらゆる日用品を網羅したとされている。一方で、他の呉服系百貨店や電鉄系百貨店が展開していた富裕層・中流階級・大衆向きといった顧客層の絞り込みが明確にできていなかったようにも感じる。美松が「近代人の百貨店」として初めて出現したとあり、

この「近代人」と店内の品揃えがどのように関係しているのかが不明確のようにも捉えられる。おそらく「近代人」とは、前述の三つの顧客層を別の角度から表現したものであったと考えられる。

前掲『世界百貨店要覧』には常盤生命と細田側との経営上の意見の相違があり、両者の関係が創立当初から上手いかなかったとある。しかも、二代小菅が指摘したように美松の立地条件による営業状況が芳しくなかった。三越と大丸での実務経験者であった大石が腕を振るう余地がなく、常盤生命と細田側に挟まれ専務を辞することになった。このため、大石の退社後の美松は経営不振に陥り、一時前途が危ぶまれたと記されている。¹⁰⁾

高級呉服販売を主力の戦略とした細田と、大衆向け販売を目的した常盤生命との間に最初から営業方針に食い違いがあったため、顧客からみても統一感が取れていなかったのであろう。細田の営業展開は、呉服系百貨店の激戦区であった東京では厳しい局面に陥ったと考えられる。すべての顧客層が含まれた意味を有して、富裕層と大衆の顧客層などに区分するのではなく「近代人の新百貨店」と銘打ったとも推測できよう。

そのうち美松は、一九三三年（昭和七）五月以降、香月芳を専務取締役として再生を目指した（表1）。香月専務による徹底した「緊縮方針」と従来の週休を廃止し、無休営業に改めたことによつて経営に「堅実味」が出てきたとある。常盤生命から柴田武が、表1にみえるように一九三三年（昭和八）五月に美松の取締役に就任していたが、さらに同年六月十日の臨時総会で専務取締役への昇進が承

認され、「二専務制」を開始した。ところが、たちまち店内の命令系統の一貫性を失って混沌状態になった。一九三四年(昭和九)に入つて「内部に反省の色」がみられ、三度目の好転を辿るに至つたといふ。

そこで表5には、この期間の業績を一覧にした。業績が、利益金の推移から既述したように上向いていたことが判明する。では、創業当初において業績が振るわなかつた要因をみておこう。創業時は、当時の「一流百貨店」をそのまま縮図的にしたような商品の陳列がされており、顧客層が偏つていたとある。そして、丸の内付近には銀行や会社が多数立地し、また西洋人も多く呉服類の販売地域に向かなかつたといふ。この点からは前述のように、もともと呉服店であつた伊勢丹出身の細田による見通しと立地条件が不適切であつたことが考えられる。

上述した「近代人の新百貨店」と称した美松については、百貨店組合関係の記事にも同様の「近代人向きの新百貨店」の表現で、高級品に力を注ぐ営業方針を採用していたと書かれている。細田と大

表5 1932～34年(昭和7～9)の業績一覧

期	決 算 期	資本金	払込額	利益金
1	1932年(昭和7) 2月	500,000	250,000	2,000
2	1932年(昭和7) 8月	500,000	250,000	1,000
3	1933年(昭和8) 2月	500,000	250,000	3,000
4	1933年(昭和8) 8月	500,000	250,000	4,000
5	1934年(昭和9) 2月	500,000	250,000	9,000

備考) 単位は円。
出所) 前掲『世界百貨店要覧』206頁より作成。

石のような呉服店時代が色濃く残る経営者と、開店時の「近代人」向きの営業方針が、店内ではむしろ統一感が弱められ、それに伴つて業績があがらなかつたことも頷ける。細田・大石主導による営業展開については、現在、美松の社内資料が残存していないために厳密な検証が難しいが、既述の『東京朝日新聞』と『都新聞』に掲載された広告から探ることが可能である。この点に関しては今後の課題にしておきたい。

そこに新専務として香月が登場し、高級呉服を中核とした高級品を縮小して洋品雑貨に

表6 店内の売場配置

地 階	第2食堂 (午後11時まで営業。和洋酒あり)
1 階	化粧品、薬品、帽子、靴、ワイシャツ、ネクタイ、メリヤス、タオル、ショール、バラソル、菓子、果物、海産物、食料品、精肉、缶詰、茶、海苔、商品券、万承り所、携帯品及び御買上品受け渡し所、自動電話、靴磨き、ポスト
2 階	婦人・子供用品、洋服付属品、婦人・子供服及び帽子、男子洋服・運動具、釣道具、時計、眼鏡、貴金属、美術品、髪飾、ハンドバッグ、組紐、手芸品、検眼室
3 階	高級呉服、帯側、銘仙、半襟、小物類、官庁・会社係
4 階	呉服及び洋品雑貨特売場、漆器、和洋食器、台所用品、夜具布団、座布団、綿、休憩室、自動電話
5 階	第1食堂、大ホール(随時宴会引き受け)、別室、貴賓室、喫煙所
6 階	玩具、書籍・文房具、写真機及び材料・楽器・蓄音機、子供乗り物、和洋家具、美容室、写真撮影室、諸種催物場、レコード視聴室
7 階	重役室、事務室、呉服・雑貨仕入部、店員食堂、電話交換室、店員面会所及び休憩室
屋 上	屋上庭園(清麗都下眺望)、子供遊戯完備、喫茶部新設

出所) 前掲『世界百貨店要覧』208頁より作成。

力を入れて業績が好転したと考えられる。また、前掲『世界百貨店要覧』が刊行された頃には官庁・会社方面への外売りに力を注ぎ、意外にも好成績を収めていたとも記されている。⁽¹⁴⁾ここで、表6と表7には香月に交代したあとの店内売場と職制を作成した。表6からは三階に高級呉服の売場や、現在の法人外商に当たる官庁・会社係があつたことに気づく。三階には昭和初期に全国的に流行品となった大衆向き実用絹織物の銘仙が配置され、四階には高級呉服に対する呉服の特売場と洋品雑貨の特売場を設置していた。⁽¹⁵⁾ここには、香月によって転換された営業戦略が如実に表れていると言えよう。表7には、特売場に特別販売係として係長と主任心得を配属させていたことがわかる。表7から最も明確に読み取れるのが数多くの雑貨係の担当者で、それに対し呉服係が少なかったことが浮かび上がる。

表8 社員一覧

重役	5
係長	6
主任	15
主任心得	10
店員(男)	126
店員(女)	276
傭員(男)	43
傭員(女)	13
合計	494

備考) 1934年(昭和9)3月20日現在。
出所) 前掲『世界百貨店要覧』205頁より作成。

次に、本稿で紹介する『店員用語』に関連する店員状況および養成などについてみてみよう。表8には、表7の幹部社員を含めた社員全体の一覧を作成した。⁽¹⁶⁾男性店員と比較して女性店員の方が倍以上であつたことがわかる。この点については、前掲『世界百貨店要覧』に従業員総数に対する約七割が女性店員で、開店当初から「美人」を集めて採用していたとある。麗人の店員を多数

四、店員状況とその養成

表7 幹部社員とその職制一覧

職位	氏名
専務取締役	香月 芳
呉服係係長	加藤 憲治
同 主任 (関西)	歌代 能久
同 主任 (関東)	井上 康太郎
同 主任 (既製)	佐藤 守秀
雑貨係係長	原 源蔵
同 主任 (食料)	岩崎 仁太郎
同 主任 (化粧・薬)	池田 千秋
同 主任 (男用)	同
同 主任 (婦人服)	島森 一郎
同 主任 (婦子用)	井上 一郎
同 主任 (子用)	真行寺 英
同 主任 (特売)	大越 茂文
同 主任心得 (菓子)	押久保 孝八
同 主任心得 (運動具)	山田 直一
同 主任心得 (食器)	草川 英次
同 主任心得 (漆器)	若杉 隆三郎
特別販売係係長	柳原 隆平
同 主任心得	風間 正助
サービス係係長 (兼)	柳原 隆平
同 主任 (配送)	上野 辰男
宣伝係係長	高畠 秀行
同 主任 (広告)	岩谷 新次郎
同 主任 (図装)	富田 森三
庶務係係長 (兼)	香月 芳
同 主任 (人事)	秋山 進
女店員監督	大谷 楨
主任心得 (用度)	佐藤 鷹一
主任心得 (営繕)	田中 忠八
主任 (守衛)	水原 与三
経理係係長	柳原 六郎
同 主任 (貸付)	小林 弥四郎
同 主任心得 (計算)	大西 太郎
同 主任心得 (値札)	鷺北 利吉

備考) () 内については一部わかりやすい表現に変えている。
出所) 前掲『世界百貨店要覧』209頁より作成。

揃えていたことが、一九三四年(昭和九)三月段階の一つの特長になっていた。¹⁷⁾

美松では当初から女性の採用が多いなか、人件費の方はどうであつたろうか。表9には社員の初任給一覧を作成した。高等小学校卒の男女では日給に十銭の差があつたものの、女性店員のほとんどが高等小学校卒あるいは高等女学校卒であつたことが判明する。

店員養成としては、同年同月の時点で新入店員に見習い期間を満二ヶ月と定めて、毎日午前中に各部係長の教育を受けることになつていた。教育の科目は、当該係長の「機宜の処置」によりあらかじめ決められていなかった。一般店員については随時の全店員会合を開いて、専務取締役による訓示が行われていた。表7の係長と主任・主任心得については、これとは別に毎週一回の会合が開催され重役の訓話を受けていたと記されている。¹⁸⁾

しかしながら、店員養成はこれだけではなかった。つまり、百貨店の営業展開にとって重要なのが多様な顧客に対する接客であつた。¹⁹⁾そこに本資料が、第四グループの百貨店においても適切に作成されていたことで、本稿で美松の店員養成に関わる資料を紹介する意義を見いだせよう。

表9 初任給一覧

高等小学校卒 (女)	日給70銭
高等女学校卒	日給80銭
高等小学校卒 (男)	日給80銭
中学校 (旧制) 卒 (男)	月給30円
高等商業学校卒	月給30円
専門学校卒	月給40円
大学 (官・私) 卒	月給45円

出所) 前掲『世界百貨店要覧』206頁より作成。

『店員用語』の発行時期については本資料に掲載されていないが、もう一つの資料である『店員心得』の表紙には一九三一年(昭和六)九月に印刷されたことが記されている。両資料が一对で所蔵されていた点から判断して、同時期に制作されたものであると捉えてよからう。したがって本資料が同年同月に作られたと仮定すると、同年十月二十日の開店以前に作成され、店員養成の準備期間に使用されていたと考えられる。本資料には担当が「人事係」とあるので、表7の庶務係(人事)が当たつていたとも考えられる。『店員心得』の「序」には「株式会社 美松 取締役社長 細田昌靖」と書かれていたので、細田自身も深く関わつていたと考えられる。本資料の特色としては、まず「一般的の注意」として①万人向きで如何なる人にも通じること、②簡単および明瞭なること、③礼儀を常に保つこと、④へつらい過ぎないこと、⑤自然にしてスラスラと話せること、⑥上品な対応であること、の六つに集約されていたことがあげられる。

さらに具体的な例として、顧客に対する①挨拶の言葉、②呼びかける言葉を載せ、次に③お客様に呼びかけられた時の対応、④お客様にお願いする際の注意、⑤お客様にお尋ねする時の注意、⑥電話がかかった時、⑦お忘れ物のお尋ねを受けた場合、⑧お届物未着の催促を受けた場合、⑨売場内を喫煙しつつ歩行される顧客に注意する時、⑩お買上品の紙包数点をひとまとめに包装のご依頼を受けた場合、⑪事故があつた場合が掲載されている。

これらのなかでも、③お客様に呼びかけられた時の対応と、⑤

お客様にお尋ねする時の注意が最も詳細に書かれており、高級呉服をはじめ高級品や特売品を販売するうえで重要な内容が掲載されている。店員が、顧客との間で何か対応上の問題等が起った場合には一度お詫びしたあとに、表7にある係長または当該主任を直ちに呼ぶことが鉄則となっていた。

そのほかに当時、顧客に対する表現でよく用いられた基本語と食堂用語が掲載されている。後者の食堂用語が重視された理由としては、表6にあるように美松の五階に第一食堂、地階に第二食堂が配置されていたことが考えられる。第一食堂では眺望がよく明朗気分にいざなわれ、第二食堂では夜間に営業することで落ちついた雰囲気になれるような心遣いがみられた。美松の二大食堂として多大な面積を費やしたことが記され、両方とも「善美」を尽くし、夏季は換気扇を運転するなど行き届いた対応であったという。⁽²⁰⁾

以上、本資料からは美松における店舗施設の特長や営業展開の様子も読み取ることができる。

五、本資料の所蔵先

本資料は、筆者が山梨県立博物館に所蔵されている「大木家文書」の資料群から探り当てたものである。⁽²¹⁾最後に本資料が所蔵されていた大木家に触れておきたい。⁽²²⁾

大木家は、初代当主の彦右衛門が寛文期（一六六一〜七三）に

甲府に移住し、「井筒屋」を屋号として呉服店を経営した。天保期（一八三〇〜四四）からは「おふどう」に改名し、本業に加えて札差を営んだ。明治期（一八六八〜一九一二）に入つては、七代大木喬命が織物工場の経営、および銀行や商業会議所の設立など実業界と同時に衆議院議員として政界へ進出した。そのうえ大木家は、芸術界・教育界での活動といった経済・文化活動ともに頂点を迎え、甲府市域で若尾・名取家に次ぐ第三位の富豪であった。その後は九代精之助に至るまでの約三五〇年にわたつて、現在の甲府市中央二丁目（甲府横近習町）に邸宅を構え、繁栄を築いた甲府屈指の豪商であった。

昭和初期の『山梨時事新報』『山梨民報』『山梨日日新聞』等の山梨県内の新聞広告などで確認してみると、一九三八年（昭和二三）十月一日に百貨店として開店した柳町の岡島呉服店と並んで大呉服店であったことがわかる。⁽²³⁾そのため、大木家では美松の本資料を自らの呉服店の店員養成に当たって入手したのか、それとも美松が閉店後に同店員を雇用した際に入手したものかなど推測の域を出ないが、当時の百貨店と大呉服店の店員養成面での関係性が十分想定できる。大木家のおふどう呉服店は一九四三年（昭和一八）五月末日で閉店してしまうが、本資料の存在からライバル店であった岡島呉服店のように百貨店化を模索していたのかといった推測も可能であろう。今後は地方都市の大呉服店の百貨店化を掘り下げ、昭和初期における大木家の呉服店経営の分析が必要である。

六、おわりに

本稿では美松を一括して第四グループとしたが、各百貨店の創業事情が異なるため、さらなる分析による分類が重要となろう。したがって、美松のような短命の百貨店であっても今後の百貨店業史研究の課題としなければならない。

呉服系百貨店の大丸においては、大正後期に三越出身の里見純吉を採用した。福岡市の岩田屋では、一九三五年（昭和一〇）十二月に営業部長に就任した三越の桐生出張所所長や大阪支店の仕入部長を経験していた吹野誠太がおり、昭和初期の百貨店の創業にとつても呉服系百貨店での実務経験者の人材は必要不可欠であった。⁽²⁴⁾ この意味では、本稿で明らかにしたように伊勢丹から迎えられた細田と、三越や大丸の百貨店化に貢献してきた大石を採用するなど、実務経験者が新百貨店の重役として欠かせない存在となっていた。⁽²⁵⁾ この中途採用は百貨店化と百貨店業の発展にとつて肝要であったことは間違いないが、それは百貨店業界だけではなかった。現在多くの業界における企業の新規参入にとつても実務経験者のヘッドハンティングは多いため、今日に至るまでの企業発展の大きな要因であり、経営史研究にとつて検討すべき課題となろう。

本稿では、一九三四年（昭和九）五月発行の前掲『世界百貨店要覧』を中心に、伊勢丹と大丸の一次資料や新聞記事を加え説明してきた。今後は「近代人の新百貨店」の意図を含め、細田・大

石時代の営業展開とその後の違いや、一九三五年（昭和一〇）九月の閉店に至るまでの経緯とその要因などに迫ることが必要である。この点に関しては、もう一つの『店員心得』の紹介を併せて次の課題にしておきたい。第四グループの実情を探るためにも、「近代人の新百貨店」の再検討を含め、その営業展開や、激戦区であった東京における他の呉服系百貨店の営業展開を背景とした美松の閉店事情について明らかにしたいと考えている。

注記

- (1) 谷内正往・加藤論『日本の百貨店史——地方、女子店員、高齢化——』（日本経済評論社、二〇一八年）四九〇七七頁。末田智樹「戦前戦後 長崎市地元実業家による浜屋百貨店の創業と復興への挑戦」『社史で見る日本経済史第九〇巻 濱屋百貨店二十年史』ゆまに書房、二〇一七年）三〇一七頁。第一〜三グループに属さない百貨店としては大門百貨店と浜屋百貨店のほかに、存続している百貨店では広島市の福屋があげられる。『福屋五十年史』（株式会社福屋、一九八〇年）を参照。なお、第一〜四グループ分けの再検討が必要であらう。
 - (2) 『朝日生命八十年史——一八八八〜一九六八——』（朝日生命保険相互会社、一九六八年）九五〜九七・三三〇〜三三二頁。
 - (3) 狩野弘一編『世界百貨店要覧』（百貨店新聞社、一九三四年）二〇七頁。この頁には細田清昌、西中勘次郎、富永与八とあるが、今回は表1に作成した二〇八頁の「歴代重役」の氏名の通りとした。
 - (4) 菱山辰一『伊勢丹七十五年の歩み』（株式会社伊勢丹、一九六一年）一〇六〜一〇七頁、『伊勢丹百年史——三代小菅丹治の足跡をたどって——』（株式会社伊勢丹、一九九〇年）五〇頁。
- また、寺本界雄『百貨店縁起』（日本百貨店新聞社、一九七〇年）

の巻末「百貨店年譜」の「あ」の「昭和六年（一九三一）」には、「一〇／一五」美松（日比谷公園前の十字街に出現。：地階から六階：総坪数二、四〇〇坪の中型百貨店：社長細田昌靖（三五才）」とあり、美松の事業開始日や規模、当時の細田の年齢が読み取れる。

- (5) 前掲『伊勢丹七十五年の歩み』一〇六～一〇七頁、前掲『伊勢丹百年史』五〇頁。

- (6) 『二代小菅丹治伝記資料集 第一巻 遺訓』（株式会社伊勢丹企画部、一九六八年）三六頁、『二代小菅丹治翁伝記資料集 第二巻 思い出（一）』（株式会社伊勢丹、一九六八年）一三五～一三六頁を参照。昭和初期の伊勢丹の動向に関しては、土屋喬雄『二代小菅丹治上』（株式会社伊勢丹、一九六九年）一七六～二二七頁を参照。
- (7) 株式会社大丸呉服店『第定期営業報告書』（自大正十年三月一日至大正十一年二月二十八日）、株式会社大丸『第九期営業報告書』（自昭和三年三月一日至昭和四年二月二十八日）や『大丸二百五十年史』（株式会社大丸、一九六七年）三二九・三三一・三三四頁、『大丸三百年史』（J・フロントリテイリング株式会社・株式会社大丸松坂屋百貨店、二〇一八年）一七二～一七四頁。

平野隆は、里見の大丸入社に関して、彼よりも先に同社の取締役就任していた大学（慶應義塾）時代の後輩であった大石が仲介した可能性が高いという興味深い見解を提示している。平野隆「創成期百貨店の慶應義塾出身経営者たち」（『近代日本研究』第三七号、二〇二二年）を参照。

- (8) 前掲『伊勢丹百年史』五〇頁。

- (9) 本内容は『東京朝日新聞』六頁、一九三二年（昭和六）十月二十日より引用。ほかに『都新聞』五頁、同年同月同日を参照。なお「近代人の百貨店」と「近代人の新百貨店」とされ、前者に「新」が抜けているように考えられるが、ソノママとした。また、前者に当てはまる引用部分も「近代人の百貨店」とした。

- (10) 前掲『世界百貨店要覧』

二〇七頁。同書の二〇八頁には一九三一年（昭和六）三月当時の大株主が掲載されているので、表10にしておく。新聞記事に掲載されていた蓮沼大三や細田の存在がわかる。細田は退社しても株主の上位に連ねていたようである。

表10 大株主一覧

柴田 武	3,000株
富樫芳幹	1,310株
香月 芳	1,290株
蓮沼大三	1,000株
森田俊彦	1,000株
石井 修	200株
細田昌靖	180株

出所) 前掲『世界百貨店要覧』208頁より作成。

- (11) 前掲『世界百貨店要覧』二〇七頁。

- (12) 同右、二〇九頁。

- (13) 伊藤重治郎編『調査彙報』第三年・第三号（日本百貨店商業組合、一九三五年）九一頁。

- (14) 前掲『世界百貨店要覧』二〇九頁。

- (15) 末田智樹「両大戦間恐慌期における百貨店の大衆化と商店街の形成と商品流通の変化」（『流通』No.50号、二〇二二年）を参照。

- (16) 表7と表8を比較してみると、係長と主任心得の数が少し異なるが、今回はそのままとしておく。

- (17) 前掲『世界百貨店要覧』二〇六頁。一九三四年（昭和九）三月時点の表8では女性店員が約七割でないため、開店当時の比率については今後の資料調査に期したい。

- (18) 前掲『世界百貨店要覧』二〇六頁。

- (19) 末田智樹「老舗百貨店の接客法——松坂屋の資料が語る店員の「心得」——」（『風媒社』、二〇一九年）。

- (20) 前掲『世界百貨店要覧』二〇八頁。

- (21) 『山梨県立図書館所蔵 古文書目録一〇』（山梨県立図書館、二〇〇一年）一一七頁には、「一九六七 店員心得 図書 昭和六・九

二冊」とある。

(22)

大木家に關しては、『江戸時代人づくり風土記』¹⁹ふるさとの人と知恵 山梨 (農山漁村文化協会、一九九七年) 三一六～三一九頁の石川博「豪商大木家に今も伝わる貴重な資料」、前掲『古文書目録一〇』の「大木家文書」の解説、『おふどうと名乗った家豪商大木家の三五〇年』(山梨県立博物館、二〇一二年) 八・一〇頁および一二四～一三一頁の齋藤康彦「甲府の豪商大木家の足跡」を参照。ほかには、『平成二五年度 山梨県立博物館調査・研究報告七 河口地区の歴史民俗的研究』(山梨県立博物館、二〇一四年) 一二三～一二八頁の「第二章 資料紹介 大木家の富士信仰関連資料」、小畑茂雄「近江商人・塚本定右衛門と甲府の豪商大木家——両家の交流と『塚本山』成立を中心に——」(『山梨県立博物館研究紀要』第一一集、二〇一七年)、こうふ開府五〇〇年記念誌「甲府歴史ものがたり」(甲府市、二〇一九年) 六三～六四頁の「豪商大木家のお宅拝見」、一七三～一七四頁の「行って来ます！ 旅する町人」を参照。

(23)

例えば、『山梨時事新報』一九三〇年(昭和五)三月七日、三頁に「冬の持越品大安値提供 春の新柄大売出し 桜町おふどう」、『山梨時事新報』一九三〇年(昭和五)三月十九日、三頁に「特製雛人形陳列 春の銘仙とモスリン特選新柄売出し 粋好み春の刺繍半襟売出し 桜町おふどう呉服店出張所」、『山梨民報』一九三〇年(昭和五)十一月二十三日、三頁に「二三・二四・二五 三日間えびす講大廉売 桜町おふどう呉服店出張所」、『山梨民報』一九三一年(昭和六)七月十日、三頁に「盛夏向涼味品新柄大売出し 桜町おふどう呉服店出張所」、『山梨日日新聞』一九三〇年(昭和五)十一月二十二日、三頁に「二三・二四・二五 三日間えびす講大廉売 桜町おふどう呉服店出張所」とある。

また、『山梨時事新報』一九三二年(昭和七)六月十三日、二頁・同年七月二日、四頁・同年同月四日、一頁・同年同月六日、一頁、

および『峡中日報』(『山梨時事新報』より改題) 同年同月十日、四頁・同年同月十二日、四頁・同年同月二十五日、四頁・同年同月三十日、一頁・同年八月四日、四頁・同年同月六日、四頁・同年同月九日、四頁・同年同月十一日、四頁・同年同月十三日、四頁・同年同月十七日、四頁・同年同月十九日、四頁に「夏は、海、山 お買物は日比谷の近代美松 近代人の新百貨店 東京日比谷 美松(帽子・洋装男性のメインの絵入り)」とある。甲府市でも「近代人の新百貨店」というキャッチフレーズで、新聞広告による宣伝が猛烈な勢いで展開されていた。したがって、おふどう呉服店に美松の情報が伝わっていても不思議はないと考えられる。

岡島呉服店については、『岡島百五十年の歩み』(株式会社岡島、一九九四年)を参照。

(24)

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) 一七二～一七四・三一九～三二〇頁を参照。今回、里見純吉と吹野誠太の経歴については、ほかに菱田芳治『昭和十四年版 日本百貨店総覧』(百貨店新聞社、一九三九年)の「百貨店人小伝」三五～三六・六五頁を参照した。

(25)

伊勢丹は一九三三年(昭和八)九月二十八日に新宿店を開店させるため、細田の在職中は百貨店化の途中であつたが、昭和初期にはすでに百貨店の小型店舗として展開していたと想定できるため、細田を百貨店の実務経験者とした。また本文の表3(4)の記事からも細田を実務経験者と認識していたと考えられる。なお、伊勢丹においても一九二二年(大正一一)に大丸に入社し大丸神戸店の次長まで務め、数度にわたって欧米へ出張し百貨店事情を見聞した経験を有する松田清を一九三二年(昭和七年)九月に入社させている。これらに關しては、末田前掲『日本百貨店業成立史』二六九～二七六頁を参照。また松田清の経歴については、今回、菱田前掲『日本百貨店総覧』の「百貨店人小伝」六七頁を参照した。

附記

本資料の『店員用語』は山梨県立博物館所蔵である。調査では、閲覧・撮影のご許可と多くのご教示を賜った。また、山梨県内の郷土資料については、山梨県立図書館での調査により収集したものである。両機関に対し心から深く感謝申し上げる。なお、本稿は二〇二一・二〇二二年度中部大学特別研究費に基づいて調査し、早々に研究を進めることができた。記して厚く御礼申し上げます。

凡例

- 1、翻刻文の体裁は原則して原史料通りとし、適宜本書形式に合わせた。
- 2、旧字体や常用外の漢字は原則して常用漢字に改め、常用漢字表にないものは正字を用い、読みづらい旧字体などはひらがなにした。
- 3、かな遣いは現代かな遣いとし、名詞・擬音語・擬態語等のカタカナ遣いは原則として原文のままとしたが、読みやすくするためにひらがな遣いにした部分もある。また、濁音やルビを適宜補った。
- 4、「お客」「御客」などの同じ意味でひらがなと漢字使用の箇所については出来るだけ統一し、現在では送り仮名がとくに必要な漢字については必要と思われる箇所以外はソノママとした。
- 5、読みやすさを考慮して句読点・並列点を適宜加え、または原文のものを改めた。誤字・脱字と思われる箇所については適宜

修正を施した。同じ意味の部分で漢字とひらがなや漢字同士の不統一の場合は、ひらがな漢字に統一した。

6、ゴチック表示、圈点、傍点、傍線等の文字の装飾は一部を除き、原文の表記に従った。踊り字（ゝ・ヾ・ゝ・ヾ・く・く）は用いず、ひらがな・漢字に直した。但し、「々」はそのまま使用した。

7、「え」「つ」「や」「ゆ」「よ」「ア」「ツ」「ヤ」「ユ」はポイントを下げて右寄せにした。

店員用語

株式会社 美松

人事掛

店員の言葉

店員の言葉が客に快、不快を与えることは非常なもので、ひいては此の快、不快が其の売上能率に多大の影響を及ぼすものです。故に商店として店員の言葉は可なり重要性を持っているものです。

一般的の注意

- 一、万人向きで如何なる人にも通じること
- 一、簡単、明瞭なること
- 一、礼儀を失わせざること
- 一、へつらい過ぎないこと
- 一、自然にしてスラスラ云えること
- 一、上品なること

其例

◎挨拶の言葉

初めてのお客様には

△いらつしやいませ。

顔馴染みのお客様には

△いらつしやいませ。毎度有り難うございます。

包装などのために客に離れる時

△少々お待ち下さいませ。

御礼の意味の挨拶

△相済みませんでした。

お待たせした時

△どうもお待ち遠様でございました。

△どうもお待たせ 申しました。

いたしました。

お客様に呼ばれたが、手がはなせない場合

申します。

△有りがとう存じます。只今お伺い

いたします。

△はい只今お伺い

申します。

いたします。

(注意) 買い物なされないお客に対しても、又ひやかし客に対

しても、「又どうぞ」と御挨拶すること。

◎呼びかける言葉

お客様を呼びかけるには

△もしもし〇〇様。

△もしもしお客様。

客の前で同僚を呼ぶ場合

△○○さん。

◎お客様に呼びかけられた時

他のお客様に応対中の時

△はい只今。

応対中に他の客から呼ばれて、すぐ手が離せない時

△相済みません。少々お待ち下さいませ。

と云つて同僚を呼ぶか、又は応対中の客に一寸お断りして呼ばれた方へ行く。

手がすいていて、然も呼ばれたお客から離れていた時は

△はい、お呼びでございましたか。

(注意) 呼びかけられたら、すぐ「はい」と答えて、お客の近くへ来て「お呼びでございますか」と軽くお尋ねする。

「○○をくれ」と云われた時は

△かしこまりました。或いは

△有り難う存じます。と云つて品物をお目にかけます。

値段を聞かれた時

△○○でございます。

(注意) 此の時はよく知つて居ても必ず値札を見て答えること。品物の有無を聞かれた時、有れば

△はい、ございます。

(注意) 有る場合でも決して無言で出さないこと。必ず「い

います」と答えて現品を出す。

売り切れの時、又は商品がない時には「切らして居ります」だけで言葉を切らずに

△只今、一寸切らして居りますが、此の品ではお間に合いませんでしょうか。

△此のお品では如何でございましょうか。お品は少々違います。が、お為には大変よろしいかと存じます。

△○日には入ることになって居ります。

△お待ち願えれば、お取り寄せいたします。等

品切れの品が御入用の場合

(取り寄せる時間がわかつた時)

△何日の何時頃迄にはお取り寄せすることが出来るかと存じますが、それ迄、御猶予頂けませんでございましょうか。

(注意) 此の場合決してあいまいな返事、無責任なことを云わないで必ず其の係りに尋ね、正確なことを答えること。

商品の販売箇所を聞かれた時

△○階の○○の所でございます。

お買い上げになつて取り換えてくれるかと聞かれた時、可能な時は

△はい、お取り換えいたします。其の時には此の受け取りをお持ち下さいませ。

取り換え不可能な時は

△相済みません。これはお取り換え出来ないことになつて居り

ますので。

品質に就いて疑念を持たれた時、「安いが大丈夫か」等、漠然と聞かれた時

△お値段は安くなつて居りますが、決して悪い品ではございません。

其の他、色、質等細部に亘つて疑念を持たれた場合は了解の行く迄丁寧の説明すること。

(注意) しかし安い品は一般に、それだけ総ての点に普通品よりは劣つて居るから、それとなしに客に感じさせることが必要で、決して自信のない大ボウを吹かぬこと。
また、格安品などでキズもので格安となつて居る時は、其の旨を説明すること。例えば、

△これは少々、染むらがございしますので、特にお安く願つて居ります。

高い理由を聞かれた時、「他店は〇〇で売つて居るぞ」とはつきり云われた時

△お品が何処か違うのではないかと思います、早速調べて御満足のいくようにいたします。

「馬鹿に高いじゃないか」等と聞かれたら

△細工が込み入っていますから、等と其の特徴を御了解の行くまで説明すること。

(注意) 前の場合に「そんなことは絶対にありません」等と云つては、お客様の自信を傷つけることがあるから云つて

はいけません。

◎お客様にお願いする時の注意

凡てお願いする時

△恐れ入りますが。を冒頭に付けること。

お受け取りを見せて頂く時

△恐れ入りますが、お受け取りをお待ちでございしますか。

待つて頂く時

△恐れ入りますが、少々お待ち下さいませ。

御姓名を伺う時

△恐れ入りますが、お名前とお所を伺わせて頂きます。

◎お客様にお尋ねする時の注意

進物が否かを聞く時

△おつかい物でございしますか。

吉凶何れかの明らかでない時は必ず

△お祝い物でございしますか。

吉でも

△水引は結び切りでございしますか。普通でよろしゅうございしますか。

すか。

お客様がお買い上げの意志あれど、品物の名を申されぬ時

△如何いのお品物でございしますようか。

△御婦人向きでございしますようか。

△お児様向きでございましょうか。

△殿方向きでございましょうか。

或いは

△左様でございますか……の御使い途はどういう所でございましょうか。

△御年頃はおいくつ位でございましょうか。

△学校は何年生でいらつしやいますか。

お値段を聞く時

△おいくら位の処でございましょうか。

△お値段は如何ほど位にいたしましょうか。

△お値段の御予定は如何程まででございましょうか。

△お値段はどの辺にいたしましょうか。

色合い等を聞く時

△どんなお色にいたしましょうか。

△どんなお色をお好みでございましょうか。

品物をお進めする時

△此の辺のお品では如何でございましょうか。

△これは大変お値打ちかと存じます。

又お客様が値の安いのを御希望になった時

△これは大変お徳用かと存じます。

△これは大変お安くなくて居ります。

△これなどはおかつこうかと存じます。

格安品、特価品をお求めになった時

△「お安い品ですか」「特価品ですか」等と云つてはいけません。

△「お値打ち品」「おかつこうなお品」など出来るだけ、お客様
の自尊心を傷つけない様に、うけ答えしなければいけません。

又迷いやすいお客様に

△此の辺なれば（これなれば）安心してお進め申すことが出来ます。

△これは皆様の御評判が非常によろしゅうございます。

お客様が品物を何個もお選びになり、「これだけ下さい」と云われた時

△すつかり、おそろいでございますか。

△これで、およろしゅうございますか。

△他に御用は、ございませんでしょうか。

◎金銭授受の注意――

お客様が品物の御選定済み御勘定となつた時

△有難うございます。○円○銭頂戴いたします。

現金を頂きレジスターの方へ行く時、お客様の御面前で一応更まため

△有難うございます。○○お預かりいたしました。少々お待ち
下さいませ。

品物の包装したのと、お釣銭をもつてお客様にお渡しする時

△お待たせしました。何円で何円何銭お返しになります。

どうぞ御面倒様でもお調べ下さいませ。

次に品物をお渡しして

△有難う存じます。毎度ありがとうございます。

お買い上げ品をお渡しした時

△お風呂敷をお持ちでいらつしやいますか。お包みいたしまし
ょうか。

△お包みいたしましたでしょうか。

お釣銭のない時

△どうもお待ち遠様でございました。有難う存じました。

おつかい物お買い上げをお渡しする時

△値札はお取りしてございます。と申し上げて御安心の行くよ
うにする。此の場合出来るだけ請取(レシート)と一緒に値
札をお渡しすれば尚よろし。

お買い上げ品お出口まわしの節

△お受け取りと御一緒に、壺階のお買い上げ品お渡し所へおま
わしいたして置きますから、恐れ入りますが、此の合札でお
受け取り下さいませ。

(此の場合必ず合札の番号と引き合わせ見ることに)

◎電話の架かった時

受話器を耳に当てたならば直ぐ

△美松の○○でございます(部属名を云う)。毎度ありがとうございます。
と挨拶する。

一度、受話器をはずしたならば、其の人は御用の済む迄、必ず受
話器を耳より離さない様にして下さい。そして御催促を受けた時、
直ぐ

△相済みません。○○いたして居りますから少々お待ち下さい
ませ。

◎お忘れ物のお尋ねを受けたる場合

△それは誠に御気の毒様でございました。店員が気付きますれ
ば、(壺階)のお忘れ物承り係りへおまわしいたすことになつ
て居りますから、恐れ入りますが、一応そちらの方にお尋ね
下さいませ。

◎御届物未着の催促を受けたる場合

△それは誠に申し訳ございません。早速、係りの方を取り調べ
ますから、どうぞ少々お待ち下さいませ。

◎売場内を喫煙しつつ歩行せらるるお客様に 注意する時

△誠に申し兼ねますが、お煙草はあちらの喫煙所でお願いいた
し度うございます。

(注意) 他のお客様にあまり聞こえぬ様に御注意申し上げます。

◎御買上品紙包数点を一纏めに包装御依頼を 受けた場合

△かしこまりました。おこわれ物はございませんでしょうか。
幾包みございます。どうぞ少々お待ち下さいませ。

◎事故があつた場合

△誠に申し訳がありません、と一応お詫びを申し上げ、直ちに
係長又は当該主任を呼ぶこと。

◎単語でよく用いられるもの

△お	召	物	(着物と云わぬ様	〃		
△お	履	き	物(下駄・草履	〃		
△わ	たくし	共	(わたし達	〃		
△御	覧	に	入れる	(見せる	〃	
△お	じ	み	(地味	〃		
△ど	な	た	様	(誰	〃	
△御	経	済	的	(経済的	〃	
△お	見	そ	れ	(見忘れた	〃	
△承	り	ま	す	(聞きます	〃	
△お	た	め	に	よい	(丈夫です	〃
△あ	な	た	様	(あなた	〃	
△お	値	段	(価格	〃		
△お	連	れ	様	(一緒の人	〃	
△お	と	し	より	(老人	〃	
△お	と	し	頃	(年齢	〃	
△学	生	さ	ん	(書生さん	〃	
△学	生	の	方	(書生さん	〃	

△お 出 口(出口 〃

△皆 様(みんな 〃

△さ様でございます(そうです 〃

△お は い り 口(入口 〃

△お 値 段 が 張 る (値が高い 〃

△そ う い う (そんな 〃

◎食堂用語

お客様が食堂にお這入りになった時

△いらつしやいませ。

込みあつて椅子の空いたのがお客様にわからぬ時

△こちらが空いて居ります。

△どうぞこちらへおかけ下さいませ。

品物の御注文があつた時(一品御用命の時)

△いらつしやいませ(食券を受け取って見て)

○○○でございますか。

(はい) かしこまりました。

少々お待ち下さいませ。

(品物をお持ちして来たなら)

お待たせいたしました。

品物の御注文が二品以上の時

△いらつしやいませ(食券を調べて)

○○○に○○○でございますか。

どちらをお先にお持ちいたしましたしょう。

△（はい）かしこまりました。

少々お待ち下さいませ。

お待たせいたしました。

召し上がってお帰りになる時

△ありがとうございます。

△お忘れ物のない様に願います。

食器を下げる時

△お下げいたしてもよろしゅうございますか。

一応腰をおろしたお客様が御注文の時

△食券をお取り次ぎいたします。○○銭お預かりいたし度うござ

います。

一ぱいでかける椅子がない時

△只今、満員になつて居ります。誠に申し訳ございません。

△少々お待ち下さいませ。

お客様の質問に対しては

△（はい）さようでございます。

△（はい）でございます。

△御気の毒ですが、只今、生憎取り扱つて居りませんので……。

お客様がお帰りになる時は食堂を出るまで軽く頭を下げ、二、三人は必ず

△ありがとうございます。を云うこと。

事故があつた時は

△誠に申し訳ございません。と一応お詫び申し上げ、必ず主任を呼ぶこと。

（二〇二二年四月二十一日 受理）