

特 241

867

株式会社京都ホテル
常務取締役 大塚常吉著

サーヴキス讀本

發兌

合資
會社

政

經

書

院



始



特241
867

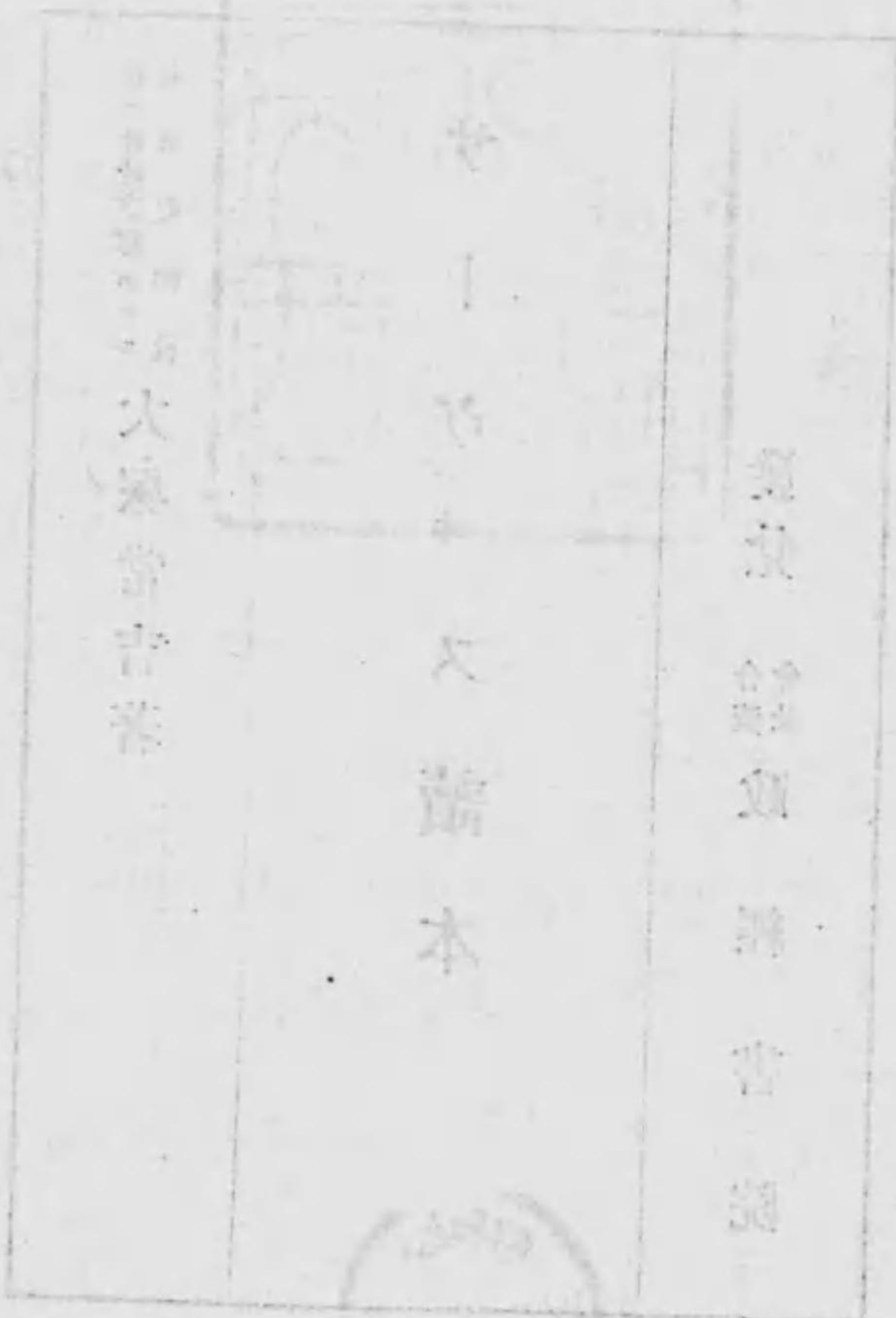
株式会社京都ホテル
常務取締役 大塚常吉著



サ
ー
ヴ
キ
ス
讀
本

發兌
合資
會社
政
經
書
院





目次

第一、どんなサービスが気に入るか

観光客の滞在を長からしむる方法……………一

一、接客業者の設備とサービスの改善……………二

二、娯楽機關の完成……………三

三、郷土藝術の鼓吹……………四

宿屋の定義……………五

ホテルと日本宿屋の差異……………六

宿屋の種類……………七

どんなサービスが気に入るか……………八

一、サービスの自發的精神……………九

二、終屋のサービス—ペンホテルの朝刊サービス—よけいな事をするな—坂谷男爵の話—ユナイテッドホテル社長の話—言葉づかひ—従業員を叱るな……………一〇

三、御客様の意見……………一一

申告箱—フオード君の經營論—ボウマン社長の話—遊覽季節に多い團體客に對する注意……………一二

三、一般社會の意向の感知……………一三

第二、職業婦人として見たる女中さん……………一四

職業婦人の種類……………一四

一、若い職業婦人……………一四
生活資料の補助か―虚榮心の満足か―ダンサーの傾向

二、専門的職業婦人……………一六
非凡の才能と経験―競争市場の販賣は困難

三、破婚者の中年婦人……………一七
首腦者の地位を要求―下から始めよ

男子との比較……………一八

宿屋の使用人は統一的作業が必要―サービス・コードの確立……………一八
スタットラー・コードの要領……………二〇

御客様は常に正しい―八つの方針―心理學的研究―電燈の明暗論
ワルドルフ・コード……………二五

實際的第八原則

御客様を誘致する秘策……………二七
子供と病人に特別の注意―ポール・リス君の話

宿屋の使用人としての無資格者……………二九

最 悪 第 十 戒……………二九

自 序

本年十一月下旬に、思ひがけなく、鳥取市の楠城嘉一氏の御招聘により、同地の、接客業者に對し、二日間に渉り、サービス講演をなすの機会を與へられた。

私は講演の主旨を上梓して、なる可く多くの同好の方々に読んでいたゞきたい希望に燃えた。其の理由は、

第一に、自分が日常經營の衝に當つてゐる、京都ホテルの従業員の方々に是非讀んでもらひたい事。

何故なら、それは、朝晩、顔を合はしてゐる同僚達に對し、餘り細かい事迄一々云ひたくない、この頃の私の心境に對し、一面ホテル業者としては、一日もサービス高唱の重要性は忽に出来ない。凡ての御客様に御満足をしていたゞく事は、従業員として、不斷の、且つ特別の注意と努力が必要と信するからである。

第二に、恰度昭和九年の春を迎ふるに際し、毎年繰りかへす年始狀の無意味な交換に何か替へたいと常々考へてゐた事でもあり、此の小冊子の頒布が恰度よい思ひ付きとなつたわけ

である。

昭和八年十二月

大塚 常吉

二

どんなサービスが気に入るか

今年の春伊勢山田に日本観光地聯合大会が開かれまして全国の観光事業に關係する人達即ち各都市の市長、或は観光課長、旅客組合長など全國の有力なる方々が御集りになりました。而して観光施設改善に就て各種の提議及び決議をなさいました、本年は第二回の大会で御座います。其の澤山の問題の中で、京都市の出題で、

観光客の滞在日数を長からしむる方法

と云ふ問題に對し十月末日迄に三十二の地方遠くは福岡、熊本、長崎近くは大社観光協會、高松観光社會課、広島観光協會などから回答が集つて参りました。

其の三十二都市の回答を綜合して大別いたしますと、

接客業者の設備とサービスの改善を主眼とするもの

との回答が十二迄一致いたして居ります。其の次が、

娯樂機關の完成とか、或はダンスホール設備とか、或は花街方面のサービスとか、或は溫柔地帯の設定とか、或は夜の歡樂境とか、

など堅苦しい言葉でなるだけ人間味のある柔かい所の發達を希望して居りますものが十一で其
他料理には土地のものを成る可く使用せよとの一種の、

郷土藝術の鼓吹

を爲すもの若干で、要は旅館の改善とサービスの満足、の二つに歸着いたして居ります。

日本國中の觀光地の偉い方々が腦漿をしほつて出來たエッセンスは、結局唯今こちらに集つて
いらつしやいます皆様の御力でなければならぬ即ち言葉をかへて申上ければ觀光客の滞在を永か
らしめる事、即ち其の土地を富ますのも、盛んにするの、皆様の兩腕次第なので御座います。

そこで第一の問題である處の旅館並にサービスの改善と申す事に這入ります。
旅館の設備を完全にすることは口に云ひ易くして實行に困難であります。もとく營業事業である
限り七分も八分も亦それ以上の高利の金を借りて設備を如何に完全にしても、利息にたゞ喰はれ
るばかりでは、企業としての獨立性が無い。

即ち儲けながら又御客様を満足させて行く事を實行するより外御座いませぬ。

ホテルと日本宿屋

そこでホテル式旅館と日本固有の宿屋、の二つが如何なる點をねらつて行けばよいかと云ふ經

營上の點に歸着いたします。

ホテルと日本の宿屋を大別して考へますと、ホテルは設備を完全にしてサービスは、日本旅館
程行届かない、一方宿屋は家庭の延長で、かゆい處へも手の届く、即ち一方は金融資本の企業で
あり、一方は家庭經濟主義の企業であると云ふ結論に到達するので御座います。即ち言葉を換へ
て申上ければ、日本の宿屋さんはホテルの到底出來ないサービスを充分にねらふ。そして設備の
點はいろいろの御注文もあらうが、それはサービスで辛抱して頂いて、雇人の數の不足も部屋
設備の不充分な點、例へば冬に暖房の設備がないかは夏は御客様のシャツの汗もハンカチの汚
れたのも一夜の中に洗濯して差上げる此のサービスを補ふ點に於て、此の二つのものが兩立いた
しますので、若しも日本の宿屋さんが徒らにホテルの眞似をして澤山の部屋と大きな宴會場や或
は多數の使用人を御使ひになつて自分は單なる資本家の様な御心持で御いでになつたら必ず經營
困難に陥る。主人も主婦も女中や下男と共に働く事に於て、旅館の妙味も亦神聖もある事と信ず
るのであります。

宿屋とは如何なるものなりや

茲で鳥渡宿屋とは如何なるものなりやと云ふ事を簡單に申上けたいと存じます。外國では宿屋

に關する法律的の定義も今日では殆ど一定して参りまして、

金錢の支拂能力のある人に對して室及び食事を提供する場所であると申す事になりました。

支拂能力のない御客様は従つて御断りしても宿屋取締規則に反しませぬ。又その種類も、一夜泊りの御客様を目的とする所謂旅人宿、長滞在即ち下宿を目的とするもの、下宿又はアパートメント、遊覽を目的とするリゾート、つまり温泉宿の大體三つに分ける事が出来まして、これが根據となつていろ／＼な法律上の問題も、課税上の問題も差異を生じて参りますし、又設備の上にも於ても非常な差別を生じて参ります。サービスの上からも亦、自然商人が營業の爲に宿る場合とゆつくり休養の目的で御泊りになる場合と非常に凡てが違つて参ります。

今日はサービスを目的として説明致しますので、御客様の御來泊の目的に就て大體區別を致して見たいと存じます。即ち旅客の目的を大別いたしますと、

- 一、商用のため（都會地旅館）
- 二、名所見物の爲め（遊覽地）
- 三、病氣療養の爲め（温泉海岸等）

でありまして、此の三つの中には、或は毎日の仕事からのんびりと體や心の休養の爲めに御泊

りになる場合もあり、或は事業の失敗、或は家庭のもつれなどから、新しい所では失戀の方もあらう、或は年老いた御両親へ孝養のため又は家族を樂しませる方もあらう、或は人世の最も華やかな新婚旅行の目的の事もあらう、或は會社商店等の親睦のための御旅行等もありませう。要するに、大體前に申しました三つの種類に割り當てる事が出来るので御座います。此の御客様の目的を先づしつかりと發見して此れに當てはまるサービスを考へ出す事が大切なので御座います。

どんなサービスが氣に入るか

然らばどんなサービスが御客様の氣に入るかと申せば、これは私から申上けるよりも既に皆様の方が先刻御承知であります。何故かと申上けると「私がホテルであり、あなた方がサービスのすゝんだ宿屋の方である」と云ふ計りでなく、家庭でも、宿屋でも非凡な主人は此の點に氣がつく（サービスの）此れが第一、次に、御客様が教へて下さる（御客様の意見）此が第二であります。第三は大きく物を見て、一般社會の意向を早く感知する、これは注意しないと流行から立ち遅れの宿屋になります。此の三つの問題に就いて今少し細かく入つて御話しいたしたいと存じます。

一、家庭でも、宿屋でも非凡な主人側の人ほどどんなサービスが氣に入るか、直ぐ氣がつく、これは説明の必要がない、直ぐ皆様方が成程と御思ひになる事と存じます。京都の終屋では女中さ

んのなれた方を旅行させて實際に御客様としての感じをしみぐと味はされる、其の結果終屋さんのサービスは日本でも有名であります。

先日、帝國ホテルの若い連中が、社長の大倉男爵の命令で三人關西へ旅行して来て一夜を終屋に明かして其の翌夜を大阪の金森旅館に泊つた、これは大倉男爵の考へは終屋の女中さんのサービスぶりを實見せしめる、第二に金森旅館の女將の應接振りを見せる目的で如何に金森の女將さんが客扱ひが旨いか、所謂非凡な女將としての態度を百聞一見にしかず、見學せしめたのであります。

これに就いて面白い内輪話が御座いますが、帝國ホテルの犬丸支配人に其の旅行に來た若い連中の選定はどうしたかと尋ねますと、ホテルの番頭で人間は正直で誠によいがどうも御辭儀が下手で困るのを先づ選んだと云ふ事でした。

其の節終屋の御主人から伺ひました事でしたが、一度御泊りになつた御客様が二度目に御出でになると、

御愛讀の新聞、電話の御かけ先(これは御取引先)御土産ものの御愛用品、たばこの種類。等を記録して係りの女中さんの名前も記録して置き成可く同じ女中さんが御世話申上げる。ド

テラや浴衣は何處でも用意してゐる事ではありますが、羽織、足袋、下駄の高いのや低いのを三種、雨傘まで用意して足袋は「失禮ですが」と申上げて御出發の節は御かばんの中へ入れる、中々行届いたやり方と感心した次第で御座います。

紐育の有名なペンシルバニアホテルでも、朝起きますと戸の外に土地の有名な新聞「ニューヨークタイムス」一部だけがおいて御座います、新聞の第一面の所に「御早う御座います、何々様」と大きなゴム印が押して御座います、如何にも旅情を慰め一日の最も大切な朝の気分をすくしく致させます事は非常な効果のある事を感じます次第です。

よけいな事をするな

次に此の非凡のサービスも行きますと御客様を反つて不愉快にするもので御座います。これは私が直接伺つた御話で御座いますが、もと大藏大臣や、東東市長をなさいました坂谷男爵、此の方は先代の大倉男爵と共に日本の初めて帝國ホテルを御作り下さいました方で、従つて觀光事業にも非常に熱心な方で御座います、坂谷男爵の御話によりますと、昔は江戸の藝者は柳橋に限つて赤坂だとか新橋だといふものはなかつた、此の柳橋の藝者が足袋をはかないで素足の自慢で江戸の名門の座席にはんべつて非常に座敷持ちが上手であつた、そのこつは御客様同志の御話中に

八
決して邪魔をしないで静かに聞いてゐる、上手な聞き手となつてゐる事であつた、従つて宿屋でもホテルでも働いてゐる人達が無駄な御世辭の代りに黙つて御客様のしてほしいと思ふ事をやつて呉れる事がサービスの妙諦だと思ふ、との御話で御座いました、實に味ふべき名言と存じます。これと同じ事を外國人も申して居ります。

ユナイテッドホテル會社社長、フランク・チユッドレー氏の話で御座います、此のホテル會社は米國で各市にホテルを十個程經營してゐる大會社で御座いますが、「ユナイテッドクリドール」と申す雑誌にかう云ふ意見を發表して居ります。

一、御客様の秘密の尊重をせよ。

二、餘計な助力をしてうるさがれるな。

三、御客様の部屋は自由に任して邪魔せぬ事。

ホテルで一番愉快な事は自由で氣儘で邪魔されぬ事であると申して居ります。又實際に餘計なおしやべりはうるさいもので御座います。例へば「今日は生憎御天氣が悪くて雨が降りまして」等手をもみながら疲れてほつとした心持になりたい時に番頭さん等が御天氣の事まで責任を以て永く話し込まれる事はいら／＼させるものです。此の言葉使ひのことで序ながら申上げたいと思ひ

ます。

言葉の事

言葉は、つい友達の間にはぞんざいになり勝ちのものであります、此の友達間の言葉使ひや態度が時々御客様の前でも出るから平生からよい言葉使ひと上品な態度の修養が肝心なことであります、つまり精神から御客様を大切にすることを大切にしております。

従業員を叱責するな

言葉使ひの序ながら主人がよく奉公人を叱る、昔は友達の前で女房を叱るのが御馳走の様に考へた時代もありましたが、今日では御客様の前で奉公人を叱るのは御客様としての感じが決してよくない。一方あまりに叱る事は勉強心を押へつける、人間を遅鈍にする、遂には極端な反抗心を起す様になり勝であります。自ら進んでサービスをする、御客様に親切にする様に致したいものであります。

御客様の意見

先程御客様がサービスを致へて下さるものと申上げましたが、これが「如何なるサービスをすればよいか」の第二の重要な問題であります。これは勿論第一に申上げた事とも關聯いたしま

すので、自分の働いてゐる、或は經營してゐる、宿屋がどの程度まで氣に入るかどうかを正確に判断する事の出来る感受性に富んだ人が宿屋の従業員として必要な要件なのであります。よく便所其他の場所に御客様の苦情又は助言を歓迎する所謂申告箱等の設備も此の點から非常に必要なものであります。又ホテルが各客室の備付用紙中に助言をして下さいと頼んだ特別の用紙と封筒を用意して居りますのも此の目的の外ありません。

シモン・フォードのホテル經營論

米國のグラランド・ユニオンホテルの支配人であるシモンフォード君は極めて滑稽家として有名な人でありますが、同君のホテル經營論は鳥渡面白い。

ホテル經營なんてわけはない、兎に角部屋の幾つかと人々が食事の出来る場所のあるビルヂングを持てば、それだけで充分だ、後は御客様が運轉してくれるよ、投宿してくれる御客様はどうすればよいか教へてくれる。

と申して居りますが、これは一話と聽くよりもそこに深い哲理のあることが感得出来るのであります。今一つ米國の有名なホテル經營者であるデヨーン・マック・ボウマン氏は雑誌「システム」に於て斯様に述べて居ります。「御客様がどんなサービスを望むか？」

との質問に對し私の答は唯一つである。

「ホテルに於ける自分の仕事の第一歩から私は御客様の地位に自分を置く」と。

例のスタットラーのコード・ブックにも其の第一の各項中に、

己の欲する處を他人に施せ

と書いてありますのも同様の意味に外ありません。

即ち、接客業に従事するものは頭は冷やかにして、而も熱血なる學生の地位に立つべきであります。

長い經驗は最良の標準を教へる、

と言ふ言葉も極めて貴重な意味があります。

其他尙一例を挙げて見まするなれば、

十一月十五日(昭和八年)発行の鐵道商法と申す雑誌の或る頁に、「旅館とホテル」の一項があります。其の中には遊覽季節に多い團體客に對する注意と云ふ題でジャパン・ツーリスト・ビュローの山中さんが書いたその一頁に足らぬ中に五つの大切な注意がしるしてあります。

一、上草履やスリッパを團體客に出す場合には洩れなく用意する、不足ならば寧ろ公平にない

方がよい。

二、朝食の味噌汁のぬるいのは氣持が悪い、一日の第一番目の食事の悪い事は一日の氣分を損する。寧ろ味噌汁鍋を座敷に持ち込んで一々盛る方がよい。

三、團體客の心附や茶代は少いかも知れないがやつぱり何か記念品を差上げるがよい、日本手拭などはつぎ合せると面白いカーテンが出来る、タオルは雑巾にされる位である。

四、食事には地方の産物を使つて欲しい、山間で新鮮ならざる「さしみ」や「トンカツ」より野菜の新しいのが反つて喜ばしい。

五、旅館が土地の土産物の發達獎勵のために郷土藝術の土産品の生産に力を入れて欲しい。これは自分の店だけの宣傳でなく土地の宣傳をする事が大切である。

以上一頁足らぬ中には何百万人の希望が織り込んでゐるのであります、何故なれば九月二十二日から二十四日迄僅か三日間で東京驛からの鐵道客だけでも百九十萬人あつたと云ふ事實が證明してゐるのであります。

第三に一般社會の意向を早く感知する事

申す迄もなく、實業家としての義務は、群衆の年々歳々常に新しい欲望の傾向を早くつかまへ

る事が大切であります、旅館營業者は一層大切で、絶えず此の點に注意を怠らない様に致しませぬと時代からも世間からも置き去りにせられます。

東京附近の伊香保の客が最近著しく上越線、奥利根方面に吸収されて行くのも統計と實際、即ちその數字に現れてゐるのであります。

又東京附近の温泉地として古くから有名である鹽原が日光や鬼怒川、或は箱根に比して、如何にも見劣りがする點は、明かに此の社會の趨勢に置きざりにされて居ります、明白な證據と申上げて憚らないのであります。

職業婦人として見たる女中さん

(附、スタッター・コード及ワルドルフ・サービス)

一四

實業界に働く婦人

實業界に働く婦人に三種類あります。

第一、若い職業婦人。

第二、眞のプロフェシヨナル(専門的職業婦人)及び結婚後再び職業に従事するもの。

第三、未亡人又は破婚者にして比較的社會上の地位を占めた婦人が職業に従事する場合。

の三つに大別する事が出来ます、此の三つの種類の婦人に就て今少しく細かく申上げて見たいと存じます。

第一 若い職業婦人

此の種類に屬する婦人は、小學校或は女學校を卒業した婦人で、結婚迄家庭の補助として或は自分の結婚準備の目的の爲めに即ち難かしい言葉で申上げるならば、生活資料の助けか、小さい虚榮心の満足のためか。

此の目的の爲めに或は交換手、看護婦、百貨店に或はダンサー又は女中さん等に就職なさいませう。

従つて此の種類の方は自分の仕事を臨時の職業と思つて居られる結果、永久の天職と御考へにならない。そこで結婚の話がきまると恰も單衣を袷の着物に着替る如く仕事をぬぎすてしまふので御座います、御両親は子供の可愛さに世間の事をいろいろ御教へになりますが、如何なる家庭に於ても職業を一生の生涯の仕事として教へ込む家庭は東洋にも亦西洋にもないので御座います。

若い婦人で「ダンサー」を希望される事は先づ生活資料の目的より、性格上小さい虚榮心を満足させる傾向の方が多い。

ダンサーの傾向

ダンスホール經營者の御話を聴きますと、どうしても若いダンサーは、女學校を卒業した方の方に間違ひが多い、小學校卒業だけの方が生活資料の目的の方が多く、虚榮心満足のためでない爲に比較的誤りが少いさうで御座います。もとより若い婦人が、殊に田舎から都會に出て来た若い婦人が、あこがれの角帽の人々にいだかれて上手な御世辭を聴き、甘い言葉を聴く時、そこに所謂まちがひの生ずるのは止むを得ない事で、ダンスホール經營者の言によりまして、

婦人の獨立は絶対に不可能なる限り、寧ろ博愛主義でなく唯一人のパトロンを持つ事は止むを得ない事として見のがしてゐる。と云ふ言葉を聞きましたが、味ふ可き人世觀と存じます。

第二 専門的の職業婦人

之に就ては學問的に進んだ方は、或は専門的の大學を御卒業になるとか、或は美容の研究に十年以上の年月を御暮しになつて今では押しも押されぬ立派な名聲を保持されてゐる方とか、或は料理店の女中さんとして十年以上もつとめ、客扱に就ては抜群の腕前があるとか、或は一度結婚をしたが直に破鏡の歎を見たが再びもとの職業に復歸して立派な看護婦長とか、或は女中頭とかの仕事に就かれて眞に自己の職業に興味を持つ種類に屬する方であります。

此の方は自己の従事してゐる仕事では、主腦者の地位に就かれて居ります。茲で此の種類に屬して居られる御婦人の方に御注意を願ひたい事は、此の方々は實に非凡な才能を持つた方々であります。而も責任の重い仕事につかれて収入も澤山ある、然し乍ら此の方々は、同一組織内、永い勤務の結果つまり同じ店、同じ會社、同じ學校等に永年御つとめの結果で其の地位に昇進されたものであります。此の地位を一度棄てますと直ぐそれと同じ位な仕事も地位も中々見つかからない、つまり、其の婦人の價値を一般市場では、競争市場では販賣はなか／＼出来ない、と云ふ事に常に御心がけ願ひたいと存じます。

第三 未亡人又は破婚者の中年職業婦人

第三に屬する職業婦人は立派な主婦として嘗ては社會的に上位の地位にをられた夫人が、夫のなくなつた爲めに遊んで居てもつまらないから仕事につくとか、或は立派な料理屋や宿屋の女将さんだつた人が夫と別れて自分で一本立ちでやる爲めに職業婦人になる場合であります。此の階級に屬する方は、昔華やかなりし頃は多くの雇人も使つたから人の使ひ方も心得てゐる、旅行も各所をしたから、いろ／＼な宿屋に泊つた経験もある、従つて自分なら可なり仕事が出来るといふ自信のある方が多いのであります。従つて此の階級に屬する方はなる可く首腦者の地位を一般に要求される様であります。乍ら然何でも出来ると自分で考へて居る人が必ずやつて見て何でも出来るものでない、寧ろ此の階級に屬する婦人は、先づ女中さんの仕事、なるべく下の仕事を自ら進んでやつてのけて自己の腕前を先づ證明する事が大切と存じます。

職業上から見た男子と婦人との比較

婦人が料理屋、或は宿屋の雇人として御働きになる場合、男子との比較を致しますと、良い點は、

- 一、本能的にはこれなもの、即ち陶器、硝子類、家具を大切に取扱ふ。
- 二、食物などの浪費に注意する。

此の二つの點から婦人はホテルで申すならば將來、男子よりも食堂給仕の仕事及び料理長としても充分の資格があります。

次に、男子に劣る點を申上げると、

- 一、生理的に身體の苦痛に堪へられぬ。
- 二、自分自身も世間になんとなく婦人では頼りないと云ふ感じ。
- 三、財政上の責任に對して臆病である。

今日では投資家は事業の投資と同時に、經營者に對する投資となるものであります。

女給さんと宿屋の女中さんとの比較

宿屋の女中さんは簡單に申し上げれば機械の一部分、或は組織内の一細胞で凡ての他の人、他の係と協調してやつて行く必要があります、單獨行動をやる事を許しません。ですから一人だけ特別に勝手な真似をする事は全體の調子を破壊するものであります。大きなホテルとなればなる程、仕事の協調が必要なのであります。

宿屋經營者の理想通り従業員を、その意向の様に働かす事を必要とするものは中々ありません。恰も宿屋の主人は戰場に於ける聯隊長なり、大隊長なりの仕事なのであります。

此の點に於ては工場經營などは比較的感化力の少ない人でも工場の經營は出来るが、宿屋は出来ないと聞いて居ります。そこで、經營者の監督指導に就ても、

働く人の仕事の内容をよく知りぬいてゐる事。自分の御客様の種類はどう云ふ事を望んでゐるか。宿屋の區別、世間の動きはどうか、サービスの標準、等に就て常に充分の關心を持つ事が必要であります。

カフェーの女給さんの方は、他の人との仕事の聯絡は甚だ宿屋に比して稀薄であります、多くの刺激を求めてくる人に才氣煥發した個人的の會話とサービスとによつて、御客様を満足させて行く事が出来ます、そこで旅館經營者の管理下に統一した、サービスの標準、が必要となりますので、そこにコード即ちサービスの標準たる御經の文句が必要となつて來ます。

米國の有名なるホテルは、それ／＼使用人に對して其のホテルのバイブルを印刷して渡し、教育を知らず識らずの間に爲し遂げて居ります。

有名なスタットラーホテルのスタットラー・コードとか、或はブーマー氏の經營するワルドル

フ・ホテルなど、それ／＼そのホテルバイブルに比す可きサービスコード、即ちサービスの標準の教科書が御座います。今日は此の二つの大きなサービス教科書に就て皆様に御傳へしたいと存じます。

スタットラー・サービスコード（奉仕法典）

スタットラー氏の基礎的標語は所謂黄金律の高唱であつて、御客様に對しても、亦同僚に對しても、自分が他人からしてもらひたいと思ふ事を爲せと高唱して居ります。

「御客様は常に正しい」

と云ふ言葉を標語とし、此が説明として八つの方針を説いて居ります。

スタットラーホテルの八方針

- 1、御客様には常に親切で己の欲する處人に施せ。
これは同僚に對しても同様であります。
- 2、公平、仕事にかゝる前に物の兩方面をよく觀察せよ。
- 3、克己心、己に勝つ、これは心の修養であります。
- 4、我等の財産の保持、即ちよき状態に保て、例へばガラス窓の割れてゐるのや、電球の切

れたのは直ぐ替へて置く様な事でありませぬ。

5、自分の仕事はよく理解して上手である事。

一例を申し上げるならば、エレベーターの運轉などと申す事は子供でも出来る、極めて容易な事ではありますが、止つた時床と一分一厘もちがひなくピタリと止める事は中々熟練を要する事であり、これは危険防止の上からも、御客様の氣持の上からも非常に必要な事であります。

6、仕事は計画的に爲す事、とつさの思ひ付の仕事はよい事もあるが、思ひがけない缺點のある事に氣がつかない事がある。

7、自分等の仕事は迅速に果す事。

遅く、ぐづ／＼してゐてはいけな、又途中でやりかけて、外の仕事に變へてはいけな

8、全部の御客様を満足せしめよ。

御金を澤山使ふ人と餘り使はない人と區別してはいけな、古いなじみの御客様と一限の御客様と區別してはいけな、チップの多少により取扱を異にしてはいけな。

此の八大原則を尙細かく其の場合々に對して、左の如く教へて居ります。要するに御客様あつてのホテルである。御客様に對しては常に細心、且つ丁寧なれと教へます。先づ、

一、御客様に對しては區別をせぬ事。

此の注意が大切であります、即ち古い御客様と、新しい御客様との區別をせぬ事、室料の多寡によらぬ事、チップの有無によらぬ事。

二、注意は口さき計りでなく心からする事。

三、風采によつて客を判断するな、赤ネクタイに紳士あり、大きなつばの帽子は地方の鐵道會社社長様かも知れない。

四、決して御客様と議論をするな。

「御客様は常に正しい」御客様が「よく焼けてゐない」と仰しやれば「いやよく焼けて居ります」と強情を張る必要はない、例へば煙草「ベルメル」に就ても米國人の御客様が「ベルメル」と云はれれば「ハイ、ベルメルを持つて参ります」と答へ、英國人の御客様が「ベルメルを持つて来い」と云はれれば、「ハイ、ボルモルを持つて参ります」と答へよ。

とまで細かく注意して居ります。此等の言葉づかひは、丁度日本でも「御茶を下さい。」と云

ふに對し、「ブブですか。」と尋ねかへすなど其の儘申上げる事が出来るのであります。或は御客様が「早稲田が勝つ」と力んでも「M百貨店が、I百貨店より良い」と主張されてもこれに反對する必要はない。

御客様と議論をするなど申す事に就ては、

難しく考へると、「心理學の研究」

になりますので、米國のホテル大學では今日では「サイコロチー」の一教授科目になつて居ります。

茲で私の實驗談で御座いますから、烏渡御参考迄に申上げて見たいと存じます。

私が帝國ホテルの副支配人をつとめて居りました時、或る高貴の方が御泊りになりました。

御着匆匆御居間及び化粧室の電燈が暗いと仰せられましたので、甚だ恐縮致しましたが止むなく技師の服装をしたものを御居間に入れまして、御目の前で電球を早速大きなものと入れ替へいたしました。

約半ケ年の後、再び御投宿の御用命を拜しました。私は御豫定の御部屋の電燈を悉く以前の非常に明るいものと付け替へおいた事は申す迄ありません。

處が此の高貴の方が、やはり夜の急行で御居間に御着きになりますと「電燈が暗いから付け替へよ」と仰せられました。

私は實は途方にくれたので御座います。

どの電球も悉く百燭光なので差し當りそれ以上の用意もありませんでしたが、「かしこまりました。」と答へて使を走らして、より以上の電球を漸く整へ御間に合す事に致しました。

次に第三回目の御用命がありました。今度は私は平生の儘にして置き別にチャント明るい電球を一分間に付け替へる用意をして置き、技師も亦見苦しからざる洋服に着換へて御着きを御待申上げて居りました。第三回目も果して「電燈が暗い。」と仰せられましたので、こちらは今度は少しもあわてず待つて居りましたとばかりに直に御取替へ致した事が御座います。これは學問的に申上げれば立派な心理學的の研究問題で、ホテルは接客上澤山なこれに類した事があるので御座います。例へば、定食堂の食事はまづいが、ゲリルは旨いと云ふ評判は何處でも聽く事ですが、材料も料理人も變つてゐない、何故旨いかと云へば自分の註文したものを待たされて食べると云ふ心理學的の影響があるからであります。其他ホテル・マンスリーと云ふ雜誌に掲載してあります事ですが、心理學的の實際問題として言葉のつかひ方迄誌して御座います。「何番の御客様に

自動車を呼んで下さい。」

と云つたら「大急ぎよ。」とつけ加へる如き類で御座います。

ブーマー氏のワドルフ・コード

これもスタッツトラールと大同小異であります。實際問題に就てそれ／＼説明して居ります。例へば、

一、到着の第一印象が最も大切である。

これは言葉よりも誠意と懇懇とを以て示せ、部屋への案内は平生はボーイでもいゝが、婦人其他老人の場合は副支配人に特別に注意する方がよい。

二、特別の御客様を大切にされる爲に、一般の御客様を粗末にしてはいけぬ。

三、御客様の名前を早く覚えて呼ぶ事にする。

これは非常に大切な事で、西洋人は非常にこれが爲めに家庭的の感じが強くなるものと大いに喜びます。

四、常得意の御顔と御名前を覚える事も亦同様であります。

五、婦人の一人旅に安心を與へる事。

これは宿屋の堅いといふ世間的の評判が高い事が外面的に必要でありますのと、外國でも婦人の一人旅行者に對しては、ホテルから花、御菓子を差上げ、支配人は電話で御機嫌を伺ふ等の事を致します。

西洋のホテルですら斯様に細心なのであります。

六、御客様から御推薦を願ふ事。

これは申す迄もなく、一人の御客様の御口からの推薦は百萬部の新聞廣告よりも有效なのであります。

帝國ホテルでは一度御泊りの御客様への禮狀に添へて

◎何か御氣に召さなかつた點はなかつたか、

◎御友人の御推薦を願ひたいが、御友人の御住所と御名前を知らしていただきたいと云ふ手紙を發送して居ります。

七、經營者と御客様と商賣關係でなく御友達關係になる事。

京都の萬養軒と申す料理店は、古い有名な家で建物も木造で、同業の菊水とか八百政とかに比して劣るにも拘らず、常に大繁昌です。これは勿論商賣に勉強する事は云ふ迄もあり

八、最後に通信手紙であります。

ませんが結婚媒介を個人的に其の主人がする爲に商賣が自然増加してゐるのであります。

これは實に大切なので、鳥渡一例を掲げますと、京都の興業を打ち擧げた有名な俳優が、次の興業地が名古屋なので、京都滞在中に名古屋の有名な二つのホテルに對し宿泊の目的と、室の事を照會してやりました。

處が、一つのホテルは手紙で御部屋代等を返事して参りましたのに拘らず、一方は折角三錢の切手を封入したのに拘らず、葉書で簡單な返事をくれた。此の心持のために御客様の一行は前の方のホテルに全部泊る事に決定致しました。

此等は實際の教訓で御座います。

最後に御客様を引つける種あかしを皆様に申上げます。

これは私が實行していつも大成功してゐた事で御座います。

それは子供さんと病人を大切に御座います。

子供さんを大切に御座います。御客様の子供さんを自分の子供の心持で愛されて其の子供さんがなついたら、其の御客様は永久に其の宿屋の御客様となつて決し

て離れません、又此の御客様が御友達を紹介して下さいます。

米國のサウザンパシフィック鐵道と申しまして、羅市からテキサスの大きな沙漠を越えて、メキシコ迄一萬三千哩程走る鐵道が御座います。此の鐵道で毎日百臺宛の食堂車を經營して、六百萬人の食事を提供して今では一番の大將になつてゐるポール・リス君、もと一食堂車の料理長として働いてゐた時の話が御座います。

列車がエルバソの驛を出て沙漠の中をこれから次の停車場迄約五時間走り續けるので御座います、停車場を出て間もなく可愛い御嬢様を御連れになつた御婦人客が御座いましたが、御嬢様はチョコレートをほしいと言つて「ダダ」をこね始めました。

御母様は沙漠の眞中をこれから五時間も走る列車の中で如何とも仕方なく、泣くにも泣けない御様子であつた。

而して三時の御茶の時に、子供さんを食堂車に御つれになりますと、その御着席のテーブルには立派なチョコレート御菓子にリボンまでつけて一葉の紙片が結んで御座いました。

奥様、私にも恰度御嬢様と御同年位の娘が御座います。

子供が物を欲しいと思つた時、それがどんなに欲しいか私にはよくわかります、何卒此の御菓

子を御嬢様に差上げて下さい。

と書いて御座いました。

料理長より

子供さんは勿論、御母様の御喜はどんなであつたか申す迄もありません、やがて状態が料理長に届けられました、何けなく頂戴した料理長は後で明けて見ますと中には手の切れる様な「百弗」の紙幣が封してありましたのです。

此の御金持の奥様には、此のチョコレートが百弗でも安いものであつた事は勿論の事でせう、病人の場合も同様で「旅に病みて夢は秋野をかけめぐる」の發句にあります通り誠に淋しい。此の不自由な旅中の病氣の場合、御醫者様、看護婦の御世話は勿論、體温器、氷囊など用意して心から心配して御世話申上げた御客様の感謝の御心持は最早營業上の問題を離れて宿屋の主人として御客様の御心持をしつかりつかまへる事に成功するので御座います。

最後に宿屋の使用人としての資格のないものは、どう云ふ人達であらうかと、米國でホテルの支配人が四十人程集つて決議して、「最悪第十項」といふ事が米國のホテル雜誌に出て居ります。曰く、

1、だらしない服装。

- 2、汗くさい。
- 3、おしやべり。
- 4、口くさい。
- 5、仕事中の喫煙癖。
- 6、借金癖。
- 7、時計を気にする人(歸りを急ぐ)。
- 8、遅刻癖。
- 9、議論好き。
- 10、チェイニングゲーム。

昭和八年十二月廿日印刷
 昭和八年十二月廿五日發行

〔定價拾錢〕

著者 大塚常吉

京都市中京區二條通
 河原町東北角

發行者 田村敬男

京都市下京區東九條
 山王町三八

印刷者 堀井清

京都市中京區二條通河原町東

發行所 會社 政經書院

振替大阪壹五七五四番

終

