

同様に取扱ふべきものです。

郵便物が郵便物係員に返された時には、執務表に其の理由を添へて書き込みなさい。

客の出發に際しては其の行先を知らせて行かれる御考かまうかを尋ねなさい。若しも知らせて行かれる御希望ならば郵便後送用紙を客に差上げて書き込んで貰ひ、之を郵便物係員に送り届け而して詳細を執務表に記載して置きなさい。

郵便の料金に關する質問は之を郵便物係員に任しなさい。

手紙を郵便物係員に返す場合には決して其の手紙の上に書き込みをしてはいけません。

若しも貴方が十分間に送り届けるここの出来る電報を夜の十二時前に受け取つたなら貴方が歸る時呼鈴給仕長(Bell Captain)の所へそれを持つて行きなさい。さうすれば彼は使の者を呼ぶでせう。若し又貴方が其の時刻に電報を受け取り十分間に送り届けるここの出来ない時は、貴方が歸る時其の電報を案内係の所に返して置きなさい。斯かる場合には送管で届けるものではありません。

客が若しも電報或は手紙を間違つて開封された時には其の裏に記名して貰ひ「誤つて開いた」を書きなさい。

若しも客が二部屋以上の部屋を占めて居られるならば旅客係給仕は郵便や小包を渡すには注意して總ての部屋の戸を叩いて見なければなりません。

戸の握りの下に「こまごま」を置く場合は名前其の他のものが通行する人に見えない様に裏返しにして置きなさい。

外へ送り出される小包郵便物は給仕が郵便物係に届けるのです。若し保険を附けて送る場合には郵便物規則上其の小包郵便物の内容、價格を表に記入しなければならぬこゝを客に知らせなさい。

### 第九項 小 荷 物

小荷物とは小荷物給仕が之を客室係に運び、客室係員に記名を求めます。其の時は貴方の小荷物帳

簿に之を記入し貴方の所に置きなさい。

此の小荷物を部屋に持たせてやる爲めには、部屋に入る許可證が出されます。使の者が此の許可證を持つて其の小荷物を客に渡した時には其の客の記名を求めなさい。荷物部屋に對する貴方の記名は貴方が荷物に對して責任を負ふ譯ですから、貴方が客の記名を貰つて置くことは肝要です。若しも客が居られる旅客係給仕は其の荷物を直ぐに客に渡し、夜分に渡されない荷物は小荷物部屋に送り返されます。

小荷物は出来るだけ早く客に渡されなければなりません。

若しも客が自分の部屋に持つて行つてくれる様に客室係員にここづけされてあるか又は使の者が其の旨を書いたものを客の所から持つて來た時には、館員を呼んで之に氣を付けさせなさい。貴重な小荷物は客の要求ある迄女關事務所の金庫に入れて保管せられ、客の部屋には其のここが知らされます。

發送小荷物は赤インキで記入し、それを運ぶ使の者の記名を求め、戸の所に書付を置きなさい。

若しも客が現金拂に對し客室係で金を支拂はれる時は、其の客の名前、數量、部屋番號並に其の宛名を記入し、金を現金係に送つて而して記名を求めなさい。勸定の請求せられる現金拂荷物は帳簿方に送られるものです。

#### 第十項 洗濯物の取扱方

洗濯に出す註文は洗濯婦が之を引受けます。

洗濯票を書き込み之を洗濯物に結び付けなさい。若し同日に仕上げるものなら票に「特別」の印を付けなさい。客が洗濯票に記入された名前と部屋番號は常に之を確かめなさい。

若し客が洗濯物を預つて置いて貰ひたいと云はれるなら票に「保管」の印を付けて貴方の帳簿に載せなさい。

洗濯物が出来上り貴方の所に返されて來たなら、貴方の洗濯帳の反對の頁の同行に出来上りの日時並に洗濯物を持つて來た洗濯婦の名前を書き込みなさい。

若しも客が洗濯を出して受持以外の所に移轉されたなら、洗濯屋に其の新らしい部屋番號を知らせなさい。又其の客の受持の客室係員に知らせなさい（書いて）さうすれば其の係員は自分の帳簿に之を記載し又届け方を注意するこゝが出来ます。

外の受持で扱はれた洗濯物が出来て貴方の所に持つて來られたなら赤インキを以て記入し前の受持の旅客係員に知らせなさい（書いて）。

同日に仕上げる洗濯物或は「特別」<sup>スシヤル</sup>を受け取る際には二十五仙増であるこゝを注意して上げなさい。洗濯物の届け先を客が知らされたら其の住所は之を郵便物係員には知らさないで洗濯屋に知らせ、之を執務表に記入し而して洗濯帳に移しなさい。

洗濯屋が店を閉じた後で洗濯物が貴方の所に置かれてあつたら、普通に之を帳簿に記入し而して遺失品係に送りなさい。之は翌朝第一番に注意せられるものであります。

### 第十一項 手荷物並運搬

若しも客が手荷物又は運搬に關して指圖をなさる御希望なら何時でも御客の御希望を聽いて送迎人主任に話して手配させる様になさい。

客が手荷物請求の合札を旅客係員に渡し、其の手荷物を部屋に届けてくれ云はれた時は、客の部屋、手荷物合札の番號及手荷物の出先に着驛、或は着港を執務表に記入しなさい。而して青鉛筆で合札の裏に部屋番號を書き入れ報告書一所に封筒に入れ送管で送迎人主任に送つてやりなさい。庫入手荷物の整理は直接に運搬係と共力してやるべきものです。

手荷物を求めに配達員が來た時には配達員は客の名前のある票を示さなければなりません。手荷物を持ち出したならば配達員は又箇數を報告せねばなりません。此の報告即ち荷物を持ち出した部屋、名前と箇數並に配達員の番號と時間は執務表に記入せられなければなりません。

客が其の部屋を變更されたら外の受持に屬する部屋へ移られようがさうが無からうが總ての場合に配達員が其の客の荷物を置き變へる際には配達員は「變更票」を示さなければなりません。其處で貴方は發著票に赤インキで配達員の番號、時間並に移轉された部屋等の總ての必要事項を認め出

立を記入し、又外の受持からの移轉は發著表の到着の側に赤インキで記入しなさい。

ホテルで使をする仕事は配達主任に依つて指揮せられて居ます。使者は自分の送られた部屋名前を貴方の所に報告します。貴方は其の報告を執務表に記入するのです。使が適當な許可證を持つて外から来た場合には其の許可證が確なものであり、又客が部屋に居られるなら其の指定された部屋に行くことを許されます。貴方は是等の許可證を保管し而して執務表に其の詳細の報告を記入しなさい。鐵道に關する案内はポーターの所で解ります。

汽船に關する案内もポーターの所で解ります。

配達員は又車椅子と擔架を持つてゐます。

傘は廊下の御預所で貸されます。

### 第十二項 旅行案内

客室係員はホテルで發行した印刷物を知つて置く必要がありますが特に地圖だの多くのホテルの案内書だの夫れ等ホテルで世話する仕事等を充分心得て居らねばなりません。棚から新聞、雑誌、書籍類を貸出しするには特定の様式を用ふるのです。客室係員は例へば「ツーリスト・ビューローの事務所が一番よろしう御座います」こか或は「ワールドフホテル事務所のフォスターさんに尋ねなさい」こか、マカルピンホテル云々の海外旅行案内所に尋ねなさい」こ云ふ様にホテルの總ての仕事其の關係先の仕事を充分知り何時でも客に教へて上げるここの出来る様にして置くものです。切符の代金船車の發着及連絡に關する質問は配達員長に任かせるものです。

### 第十三項 特別家具の註文

特別の寢臺、小供用寢臺及手摺付寢臺等の註文は之を部屋係員に話しなさい。品切れの子供用寢臺を註文されたら直接にリンネン係 (Linen Room) に告げなさい。二人用寢臺を一人用寢臺二つと交換する様に部屋の備品を取り換へて貰ひたいと云はれるなら之を Office Manager に話しなさい。

い。

其の他の家具に對する註文は道具部屋に廻してやり其れ等家具の移動は之を片附人(Houseman)が番號ミ部屋から出した時間及入れた時間ミ共に執務表に記載せられるものです。之は又繪畫、鏡、魔法瓶、ランプ等總てハウスキーパーに屬するものにも適用せられます。

カルタの机を註文されたら之を副支配人ミリンネン係に知らせ、又カルタ用木切ミ机を求められたら之を副支配人に知らせなさい。

貴方の所の片附人以外の各係使用人は部屋に入る前に貴方の所へ知らせます。さうすれば何時も掃除婦は鍵を外さねばなりません。貴方の帳簿には仕事の完了した時間を記入し而して又使用人の記名を得て置かねばなりません。此の規則は臆斷や例外が無く勵行されなければなりません。

#### 第十四項 緊急の場合

(病氣、事變、火事、漏水、その他)

貴方の所で病人があれば様式を以て報告を作り副支配人に之を送りなさい。若しも病人が何の手當を受けて居ないここに氣が付けば直ちに電話で副支配人ミ貴方の所のハウスキーパーに知らせてやりなさい。若し外來の醫師に見て貰ふ場合には其のここを様式に書き込み出来るならば其の醫師の名刺を頂いて置くものです。

客又は使用人に不時の出來事が起つたなら電話で病院ミ副支配人に告げなさい。又客室係長に報告を認め而して詳細を執務表に記入し、總ての場合に詳しく調べなさい。

手術室は○階にあります。醫務係は之を擔任して居ます。

車椅子ミ擔架は送迎人の所から持つて來られます。

若し貴方の所で漏水が発見されたなら通知書を認め直ちに技術係に電話をかけ而して貴方の所のハウスキーパーに知らせなさい。

火事の起つたところが貴方に知らされ、貴方に知らせた者が既に警鐘を鳴らしたなら電話で電話監督に告げなさい。監督人は適當の關係者に之を知らせます。若し又貴方が火事を見つけたら警鐘を鳴らして而して電話で電話監督人に告げなさい。又機械を操縦する人が來たなら直ぐ教へてやる

様に運轉中のエレベーターの所に Maid を立たせて置きなさい（貴方の所でやる指圖参照）  
外にある警鐘は副支配人或は技師長以外の者は決して之を鳴らしてはいけません。

第十五項 監督

若しも不注意、怠慢或は視察力を欠き爲に客として當然豫期する権利である所の人命の安全並に財産の保護又は道徳上の秩序を破る様な出来事を見逃すならば貴方は客室係の第一の目的を蹂躪するものです。物事があるべき様にあらざれば貴方の目は之を確め報告すれば無難で済むのです。

部屋の備品を毀したりホテルの財産に屬するものを失つたりした時は直ちに副支配人<sup>ハウスキーパー</sup>に館守員に之を報告せねばなりません。

客が一時不在である場合に其の部屋で見付けられた寶玉は當ホテルの規則上之を遺失品係に保管しなければなりません（報告参照）此の場合には常に注意書を部屋に入れて置きなさい（様式 276）  
鍵が下してあつたり又は戸を開くために緊急の際に用ふる鍵が必要であるならば副支配人の事務所を呼ぶのです。最初に技師に告げてはいけません。

第十六項 報告

客が出發された後で其の部屋に物品が残されてあつたなら○番の部屋の遺失品係に之を届けるのです。其の様式は No. 71 です。

失つた物品の報告は同じ様式に記入し發見せる文字を線引して紛失として置き、二通の寫を取つて下の一通は館守員<sup>ハウスキーパー</sup>に上の一通は○番の事務所に之を送り同時に館員の遺失品報告を書き其の寫を館員に送りなさい（様式 42K）

事務員に對する客の苦情に就ては最も注意を要するもので客に對し今後決して左様なここの無い様にするこ云ふこを納得させなければなりません。

第十七項 筆 墨 紙 類

客室係員は部屋にやる筆墨紙類や總ての印刷物の様式及支給品等を各々に同じ様に持ち合はせるのです。筆墨紙類に對する請求は○番の事務所にするので。

部屋にある筆墨紙類や印刷物を心得へて置いて足らぬ物のない様にしなさい。

### 第十八項 ハウスキーパーとの協力

館務の監督及指圖は貴方の各自の所屬箇所の副館守員が之をします。貴方の關係する仕事は客の要求を非難に注意し且つ報告し協力して行くことにあるのです。違反の事實があれば何時でも之を報告して規則を指令を勵行せしむる様貴方の副館守員を助け、又掃除婦の仕事を詳細に知つて置きなさい。之れが知らず識らず吾等の標準を維持することになるのです。部屋に關する客の特別の指圖は總て之を副館守員に報告しどんな面倒でも苦情でも一掃してしまふ様に努めなさい。

若しも便所に水漏りがあつたり工合が悪くなつたりした所があつたら通知書を出し必要ならば直ちに電話で技術係に知らせなさい。

キッチンに締らない龍頭は右の様に報告しなさい。報告の後を追ふてそれが直ぐ修繕されてゐるかごつかを確かめなさい。

電燈は其の必要のない時は常に之を消して置かねばなりません。水と電氣の節約がホテル全體では非常に澤山なものになるのですから貴方は其の節約を協力してやる様にせねばなりません。

ウェーターが盆だの皿だの硝子器其他の物をうつちやつて置いたなら電話で賄室パントリーに知らせるものです。之は後々追ふて注意しなければなりません。

貴方の所に支給される物は左の通りです。

捲髮器

ボタン掛

靴篋

剪力

卷尺

氣付薬

針

黒絲及白絲

櫛ミブラシ一個づゝ

指貫二個

毛箒一個

貴方は右の備品に對し又其の使用の適當なこゝに、配給を受けるこゝに對して責任を持つてゐるのです。

第十九項 日給支拂に對する責任

客室係員は掃除婦や湯殿係及片附人の支拂目録報告に關し一定の義務を負はされるのです。貴方は各使用人が到着した正確の時間が時刻報に記載してあるかまじうかを確かめなさい。

掃除婦が其の日の仕事の爲出頭して報告すれば旅客係員は彼の女に鍵を渡し又旅客係員に報告しなければ彼の女は決して歸るべきものではありません。

使用人の時刻表は細かい所迄忘らす注意をして之を作り而して夜の十二時に館守員の所へ届けるのです。

正しい時間表は左の通りです。

旅客係員の勤務時間は午前七時から正午十二時迄更に午後六時から夜の十二時迄。

給仕の勤務時間は午前七時半から正午十二時迄更に午後六時から午後十時迄。

右の第二當直は正午十二時から午後六時迄

部屋働きは午前八時出勤して仕事終れば午後三時迄 午後の當直婦は午前八時から午後五時半迄、夜間當直婦は午後五時半から夜の十二時迄。

湯殿係は午前八時に出勤して仕事を終る迄

部屋働き片附人及湯殿係は晝夜の際又歸宅の際には其の出て行く前に旅客係員に時間を報告する



のです。

第二十項 女 給 仕

郵便だの荷物だの新聞等を客に渡したり又客の急用に應ずる爲め態々下から呼鈴で給仕を呼ぶ必要のない様各旅客係の仕事を容易にする爲に普通ならば兩階毎に女給仕を置くのが通例です。各旅客係員は女給仕を支配し監督する権限を持ち、而して一方には旅客係員旅客係員の監督人に對し何れにしても其の執務時間中は自らの行爲、態度ミ様子等に責任を負ふのです。仕事が最も有効に成し遂げられたか、日々の動靜が執務表に完全に記載されたかを調べるこゝこ之亦旅客係員の義務です。

概して給仕は若い者ですから従つて係の規則や規定が守られて居るか否かを充分注意して見てやらなければなりません。又常に婦人らしい態度ミ品行を維持する様教化するに就ては特に注意をしてやるべきものです。此の點に於て客室係員は大きな力を持つて居るのです。

第二十一項 フロアー・クラークで用ひられる表類名

- 技師の通知書 同 通知書(急用)
- 館員の紛失物報告
- 紛失及發見書
- ウェーターの祝儀
- 健康報告
- 苦情報告
- 請求書
- 室務表
- 會計検査員に對するもの(室務)
- 執務表

會計員の封書

洗濯票

空き部屋票

事務所に對する家具の註文

新聞雜誌類の註文

部屋へ入る許可證

小荷物通知書

客の呼び出し表

到著出發並に變更表

郵便送附カード

掃除婦の時間

金庫に入れてある寶玉の知らせ

昭和三年十一月二十八日印刷 定價壹圓  
昭和三年十二月六日發行 郵稅六錢

東京府下荏原町中延一〇八九

著者 大塚常吉

東京市小石川區久堅町百八番地

印刷人 君島潔

東京市小石川區久堅町百八番地

印刷所 共同印刷株式會社

52

5  
2

571  
253

