

特102

822

話の方里賣

著三信野宇



50
1
2
3
4
5
6
7
8
9
50^{16m}
1
2
3
4
5

始





特102
822

話 の 方 り 賣

著 三 信 野 宇

長 所 務 事 率 能 野 宇

大 正
15. 11. 10
内 交

序

販賣は最早、單に客の求むる品物を引渡して、其代價を得ればそれで終れりとするべきではない。今日に於ける販賣は何と云つても一つの技術であり、然も亦一つの科學であることさへ云ふことが出来る。

果してそれが一つの技術であるとするならば、どうしても此處に經驗的實證を得なければならぬ。更に又それが一つの科學であるとするならば、科學的研究をなさなければならぬ。科學的研究とは、とりもなほさず販賣諸要素に對する分析綜合の研究であり、眞理の追求でなくてはならぬ。

是等の見地から私は多年販賣の研究に従事して來た。そして販賣に關する經驗の組織的累積である此の種書物を求むること切なるものがさつた。

偶々在米中各地の書房に蒐集し得た多くの著書の内からフリーラーの『如何フウセールに賣る可きか』及びホルルの『小賣販賣小話』の二書を一讀するに及んで思はず我が意を得たりの感を覺へずには居られなかつた。

多忙なる店員諸彦の一讀を乞ふ爲めには難解な理論のものであつてはならぬ。興味の内には思はず販賣の原則を掴み得るものでなくてはならぬ。

その興味の津々として盡きない處、その用意の周到なること右二書の極めて適切であると云はなければならぬ。

此處に私が此の小著を上梓するの動機があるのである。私は之等の著書から其の精神を酌み、其の骨子を借りて敢て更に卑見を加へて見たのである。

多忙なる店員諸彦が幸に此の興味本位の小著に一顧を興へられ、然して其の興味の内から、日常實務上参考とすべき諸點のあることを、知られた

ならば、それは私の功ではない、偏に右二氏の御蔭であると云はなければならぬ。

大正一五年一〇月下旬

宇野信三

目次

販賣の十則
第一話	小賣店での賣り方 一
第二話	下手な賣り方 一五
第三話	冷淡な賣り方 二三
第四話	急速な賣り方 三三
第五話	不良品を賣つた時には 四〇
販賣挿話
一	販賣と云ふ事 四九
二	太陽の話 五〇
三	或る出來事 五二
四	名を呼んで御覽なさい 五三
五	眼をお働しなさい 五四

則 十 の 賣 販

- 一 あなたの取扱ふ品物に就て充分研究すること。
- 二 その品物を勧^{すす}めるにはどう話せばよいかを考へ更にそれを實行すること。
- 三 あなたの競争者の品物に就ての研究を怠らないこと。
- 四 取扱以外の品物に就ても一通りは知つて置くこと。
- 五 あなたの御得意に就てはその好みや性質などをよく知つて置くこと。
- 六 丁寧、親切であること。
- 七 快活であり、正直であること。
- 八 信念の人たらんことを心掛けること。
- 九 くつつけたような御世辭を云はぬこと。
- 一〇 經驗は教師であるとの心掛けを忘れないこと。

賣り方の話

宇野信三著

第一話 小賣店での賣り方

商賣の内では一番普通なもの、殊に小賣店での賣買は通常一般の御客それも大抵は婦人の御客と普通の賣子との間で成り立つものであります。

こう云ふ種類の店に御客が品物を買ひに来るのは普通其の店の賣子の特別な手腕うでによると云うよりも、その店の評判を聞いたり、又廣告を見たりして来る場合の方が餘程多いのです。極く手近てぢかな例で考へて見ても皆様があのデパートメント、ストアがよいとか、あの八百屋が一番だとか云ふのは先づ大抵の場合、其の店の品物は、ものがよく、安いとか又大變氣持がよいとかと云う様な評判によつて引きつけられたり、或は更に又『足袋一足〇〇錢、特別廉賣』と云う様な廣告によつて遂つひ足が向つたりす

るのが普通でありませう。

二

御客がこうした店に来る時は先づ第一に自分がそこで何を買ふかと云うこと、即ち買ふ目的物を考へて來るのが普通です。

まあ一つの例として反物を買ひに來たとして見ませう。此の場合御客は先づ自分のよいと思ふ店(賣場)に來てその賣子に向ひ自分の望む布地のどんな色のどんな模様のもを見せて貰ひ度いと云ふのが普通でありませう。又デパートメント、ストアなどでは夫れ等の品物を並べてあるあたりを彼方、此方見廻つたりするのでせう。或は又時としては御客が何を買ふかと思ふことをはつきり決めてこないで種々の品物を見て良いものを選択せんで求めようと思つて來る場合もあるのです。

どちらにしても御客と云ふものは自分が買入れようとする品物に對して支拂ふと思ふ代價の限度を豫め頭に置いてくるものです。

然しこれと云つても若し店員の賣方さへ上手に行けば、此の金額の限度も越へさす

ことが出來ますし、そればかりでなく始め一反の豫定で來た御客に對しても相當骨が折れますが二反の反物を買はせることも出來るようになるものです。多くの場合こうした商賣では御客と店員とは一面識のない未知の人であるのです、二人共全く赤の他人として會ふことになるのです。従つてそれだけ店員は常に注意して總すべての御客に接しなければなりません。人間と云ふものは初對面の印象と云ふものが何よりも深いものであると云ふことを考へて見ねばなりません。

御客が豫め買ふうと思ふ品物をはつきり決めて來ず買物の相談を全く店員に委かすような場合には店員は決して必要以上のものを無理強ひに買はせる様にしてはならぬ誰れだつて冗費ひだを好くものはないものです。御客の相談に最も適切に應ずる爲めには店員は、しどやかに又禮儀を盡くして、御客の立場になつて考へ其の御客の希望に最も合ふ様な品物を定めなければなりません。店員がもし秀でた店員でありかつ充分な經驗を持つて居るなら御客を一見しただけでその御客の希望する品物の大約おほよそを知るこ

三

とが出来るとなるものであります。

御客が先に口を切つた場合には店員は、あいそよくそれを迎へなければならぬ事は申し上ぐる迄もありますんが、殊更に齒の浮くような御世辭や先きばしつた勧め方をすることはつゝしななければなりません。更に又御客が先に話し掛けない場合に店員から言葉を掛けようとするときでも『いらつしやいませ』とか『こちらにも種々御座います』とか位の程度の言葉でよいのである。御客に對する無愛想は素より斷じて禁物であるが、それかと云つて最初から餘りに積極的に勧めることは反つて御客の氣を悪くするものであることは皆様が何か買物をなさる場合に經驗せらるゝことであらうと思ひます。此の邊の呼吸が小賣店の賣り方としては最も考ふ可きであると思はなければなりません。

御客が店(賣場)の品物を手に取つて見て御客から店員に何か話しを仕掛けようとして、又相談しようとした時が店員の活躍すべき機會であります、御客がそこに特に

氣に入つたものがないとか又どれにしようとか迷つて居る時が店員にとつては販賣の好機と云はなければなりません、即ち此の時がその御客の喜びそうな品物を選択して勧めるの最好機會なのであります。

機會を掴むと云ふ事は總ての事業の要件であります。が商賣道に於てはなほ更であると思ひます。

御客がよし粗末な身なりをして居ようとも更に又幾度も幾度も品物を取り換へ引き換へ出させようとしてもいやな顔をせず充分丁寧あいらに遇ふことは店員の義務であり又利益なのであります。

時としては御客が彼方、此方の陳列を選び歩くことがあるが、こうした場合には店員は一々其の品柄に就て適切な又正直な説明をしながら御客と一語について歩かなければならぬ、かつ此の場合には自分にもそれ等の品物に就て大變興味があるように見せ掛けなければなりません。

私は此處で重ねて申し上げたいのでありますが商賣では店員が少しもいやそうな顔をせず何事にも興味を持つて愉快そうに仕事をして居ると云ふ感じを御客に懐おもはしむることが最も大切な事であり、殊に小賣店ではそうであると云はなければなりません。如何なる事情があろうとも品物をそこらに投げ出したり又餘所見したりすることは御客に對して居る店員としては最もつゝしまなければならぬと存じます。忙しい時には随分いやな時も面倒臭く感じることもありますが、然しそれを辛抱して行くことが店員の天職なのであります。天職と云ふものは如何なる場合に於ても守らなければなりません、店員としての天職を守ることの出来ない人は自ら店員たるの誇りを捨てなければならぬと云はなければならぬのです。

物に就ては表現と云うことが伴ともなはなくては充分の効果を示すことが出来ません、それがためには店員はその取扱つて居る品物に就て御客に充分に其の價値を説明しなければならぬのです、どんなよい品物でもそれを表現することが出来なくては其の眞の

あじわい味を示すことが出来ません、ですから店員は先づ自分の取扱ふ品物に就てそれは如何に説明す可きかを豫め充分に研究して置き、更に此の事を實際に行つて見る事が出来ればなりません。

然しいくら物には表現が必要であると申しました處がそれは偽りであつてはなりません、表現と云ふことは其の眞面目を示すことでありまして偽りは表現ではないのです、それと共に店員は決して御客に品物を無理強むりじひさしてはなりません、品物に就て充分に説明すると云ふことと無理強することとは自ら異らなければならぬ、商賣は徹頭徹尾御客の意思によつて成り立つことを忘れてはならないのであります。既に御客が此の品物だけを求めようと堅く定めて居る場合には店員は決してそれ以外の品物を勧めてはなりません。

御客が澤山の品物を並べさせながら、然もその何れをもそこに積み重ねて置くような場合はその御客が未だその内の何れにしようかを迷つて居る證據であります。そこ

でこうした場合に於ては店員は其の御客を助けてその人がきつと喜ぶであらうと思ふ反物を選び出し丁寧なそれを勧めなければなりません。此の時其の御客の様子に注意して居れば果して自分の選擇した品物が御客の心に合つたかどうかと云うことを察知することが出来るものです。例へそれは店員の選んだものであつても御客から考へて恰も自分で選んだのだと思はせるような品物を選択すると言ふことが商賣の一つの秘決なのであります。店員は常に御客の立場になつて考へ更に又御客の買物の助力者となる心掛けが必要であります。

○ 次對話は小賣場に於ける一般普通の賣り方を示した一例であります。

場所

× デパートメント、ストアに於ける反物賣場

人物

婦人の御客
店員

御客来る。暫らく賣場に陳列してある反物(銘仙)を見ながら何れも氣に入らぬ様子。

店員、他の反物を棚よりをろして、後

店「之れは只今到着しましたばかりの新柄で御座います。御品も非常によく又丈夫で御座います」

客「あんまりくすんで居りますね」

店「同じ御品でもつと明るい色のも御座います」

店員、それを出して示す。客、之れを眺めて氣がなさそうに見ゆ

客「未だ他にありますかしら」

店「ハイ。未だ色々變つた品が揃つて居ります。御色はどんなのが御好みでいらつしやいますかしら」

客「明るい青か緑がかつたのはないかしら」

店「こちらは如何で御座いませう大層奇麗な色合です、それに柄も大變氣がさい

て居ります』

客、それを手にして、後

客『色がさめないかしら』

店『此の御品は有名な〇〇〇〇の製品で御座いまして手前共では一反毎に御保證申上げて居ります。若し御色が變るような事が御座いましたら代價は勿論の事御仕立賃も御返し申上げます』

客、感動の色見ゆ

客『此の品で、少し緑色の勝つたのがありませんかしら』

店員、緑色の反物を出す

店『如何で御座いませう。之れならきつと御氣に召すと存じますが』

客『どうも。之れも』

店『もつと明るいのがよろしふ御座いませうか、それとももつとしぶい方がお宜し

う御座いませうか』

客『もつと明るいのがいいんですの』

店員、他の反物を示しつゝ、

店『之れは手前共にあります内で色と云ひ柄と云ひ一番流行のもので御座います』

客『なんだか随分弱そうですわね。きつと持ちが悪いと思ひますわ』

店『持ちの事は手前共で充分御請合ひ致します。此の手のもので此品より丈夫なものもは全く御座いません』

客『少し、くすんだ色のも一寸見せて下さい』

店員、それを示しつゝ、

店『此の方は誠に御上品で御座います。どちらかと申せばあんまり明るい色よりもこちらの御色氣の方が返つて奥ゆかしいかと存じますが』

客『之れは御幾らですの』

店『左様で御座います。拾八圓で願つて居ります』

客『いゝ値ですね』

店『一寸お高價たかいように思はれますが兎に角品物は普通のものともまるで違ひますから』

客『一反拾五、六圓のはありませんかしら』

店『かしこまりました。其位で格好のものも澤山に御座います。それでは如何で御座いませう、之れは拾六圓で御座います』

客『他のを見せて下さい』

店『かしこまりました。併し奥様。二圓の違ひでは此の方が餘程御得かと存じます
が』

店員、先の反物を更に示す

客『此の拾六圓の方は色がさめますかしら』

店『そんな事はないと存じますが、然しこちらの御品(拾八圓の指す)のようには御請合致し兼ねます。それはよい方とは別の、〇〇の製品で御座いまして勿論御値段だけの事は御座いますが色が決してさめないとは申し兼ねます。併し賣出しましてからそんな御批難は未だ一度も伺ひません』

客『色のさめるのは欲しくありません』

店『それでは此のよい方になさいましたら如何で御座いましょう。それによい御品はいつ迄も飽きがまわりませんから。きつと御氣に召すと存じます』

客『そうね。それでは、も一度そちらを見せて下さい』

店『かしこまりました。御仕立上げになりまして御召しになりましたら大層よく御似合になると存じます』

客『ちや。それにして置きませう』

店『有り難ふ存じました。御届け致しませうか』

客『そうね。ちやそうしてもらひましょう』

一四

客、店員に住所と氏名を告げる

店『今朝程まいりました品を御覽下さいませんか。之れは或る製造元の品物を全部引受けましたので御座います只今御求め下さいました品のようなわけにはまいりませんが大變御徳用の實用向きのものと存じます。まあ御覽下さいませんか。色合と云ひ申分ありません。それに御値段も拾壹圓で御座います。』

客『ほんとに奇麗ですね。こう云ふのを一反欲しいと思つて居た所でした。直ぐさめる様な事はありませんかしら』

店『そんな事は御座いません。御請合ひ致します』

客『では之れを一反頂きませう』

店『御一緒にお届け致しますせうか』

客『今日中に届きますかしら』

店『御請合致します。直ぐ廻して置きますから。どうも種々有り難う存じました。又どうぞ御願ひ致します』

第二話 下手な賣り方

商賣で根本的に大切な事は御客を満足させると云ふことであります。

其の爲に時としては僅かな利益で満足しなければならぬ事もありませうし、又全然利益を度外しなければならぬ様な事もあるものです。

卸店と云はず小賣店と云はず商賣と名のつく以上は、どんな店でも兎に角御客に對して満足さして歸すことを忘れてはなりません。之れが爲めには例へ一時は餘り利益がなくても、買った事を悔んで店から出て行く御客を送り出す事よりは結局長い間は遙かに損失を軽くする事になる譯です。

一五

本當の善い商賣と云ふものは御客も店も同じく満足な利益を得る事を考へて成り立つ商賣でなければならぬ、此處に商賣の合理化があることになり、一時的の利益では決して永久に榮へることは出来ません。

然るに世には今猶ほ此の大切な原則を忘れて、御客の利益を考へずに商賣をし現在相當榮へて居る店も全くないとは云へません、然しながらそれ等の店の榮へは結局浮き雲の様な榮へでありまして、本當に固い成功と云ふ巖の上に立つて居る榮へではないのです、例へそれ等は一時は一寸金をつくるかも知れませんが決して永續きはしないものであります、直ぐに崩れて仕舞ふ果敢ない榮へであります。

時としては店員が熱心の餘り、商賣を只その時だけの商賣と見て最終の結果と云ふ事を念頭に置かない事があります。彼は只だ單に賣上高を多くしようと思ふことばかりに焦つて、其の結果御客が満足しない品物迄賣りつける様になり勝ちです、或る程一時は相當多くの注文や賣上げも出来ませうが結局は誠に利益のないつまらぬ事に結

果するのです、それは其の御客が二度と其の店に来なくなるからです。こう考へて見ますと、其の人の熱心は決して其の商賣に對する本當の熱心ではないことになります。

世の中は、段々合理的になつてまいりました。今日では最早御客様の利益、満足を考えてないでは、決して商賣は成りたゝなくなりました、それは誠に時の流れが持ち來した當然な事であり、又結構な傾向であると云はなければなりません。

合理的でなくては何事も永續致しません。時の流れを度外しては、必ず流されて仕舞ひます。

次の對話は、よしや賣る事には成功したとは云へ、結局それはその御客に満足と與へず惹ひてはその店にも不利益を與へるに至りました下手な賣方の一例であります。

場所 靴小賣店
人物 婦人の御客(特別に足の小さい人)
店員

客『散歩に使ふような私の靴を見せて下さい』

店『いらつしやいませ。どうぞこちらへ』

御客は店員に招かれて腰を掛け靴臺に足を下す。店員は御客の文數を見て、適當と思ふ靴を二、三足、櫛から取り出し御客にはかせる

客『大き過ぎます。それになんたか甲を傷めそうです』

店『甲が少し御高いようですね。では之れでは如何でしょう』

客『やつぱり大き過ぎますわ』

そこで店員は何回も他の靴を出して来て試めして見るが結果は前と同じくやはり皆大き過ぎる

店『踵の御高いのでは如何です。あれならばきつと御合ひになると思ひますが』

客『いえ。今度一寸田舎へ旅行したいので散歩用でなければいけないのです』

店『左様で御座りますか。えゝと、それでは之れは如何でしょう。恐れ入りますが』

一寸おはき下さい』

客『どうもやはり大き過ぎます。そして、はき具合はどうも悪いような氣がします』

店員はなほ熱心に種々の靴を出して来て試みた後

店『之れならきつと御合ひになりますと思ひますが……如何でせう』

客、立ち上つて、そこら歩いて見る

客『今度のは幾らかいゝ様です。だがどうもやはりゆるい様です』

店『左様ですか。でも御歩きになりますには少しゆるい位が返つてよろしいもので』

すが。如何で御座いましょう。それで御辛抱願はれますまゐかしら』

客『はき心地はいゝですけどどうもやはり大きいように思ひます。それに少し、はいたら、ぬげるようになりはしませんかしら』

店『いゝえそんな事はないと存じます。御丈夫な散歩用と致しましては誠に御格好なものと存じます』

客『どうも少し具合が悪いように思ひます。私は足にしつくり合つた靴が欲しいのです。もう他に私に合ふようなのはありませんかしら』

客『それならばきつとよろしいと存じますが』

客『今迄に御店では一度も預いたことがありませんから、私の足に合ふようなのはおかれた事はないのでせふ』

店『いゝえ。手前共ではどんな種類の靴でも揃つて居ります。どちらにいらつしやいまして同じだと考へます』

客、しばらく考へて

客『ぢや。それにして置きましょう』

○

このようにして兎に角、その店員は其の御客に一足の靴を賣る事が出来ました。然しながら私はこうした賣り方は最も下手な商賣だと思ひます。大き過ぎる靴は小さ過ぎ

る靴と同様、具合の悪いものです。それは皆様もそう御考へになると思ひます。殊に此の婦人客の望むところのものは、自分の足に丁度合ふ靴であつたのです。若しそれが合はなかつたなれば、その御客にとつては不満足であつたに違ひないので。思ふにその御客は、その靴に對して心からの満足を持たないで、其の店を出て行かれたことを想像せられます。

恐らく此の御客は此の靴をはいて田舎に旅行し、しつくりと合はないで懸てそれをはくことをよして仕舞う様になり、其の結果はこの種の靴を賣つた店には、もう決して行くまいと思ふに違ひないのであります。

此の場合此の店では此の婦人に合ふ様な、特別に小さな靴を準備して居らなかつたのであります。果して若しそうであつたなら、此の場合御客に不満足を與へて賣るよりは、返つて賣らなかつた方が餘程よかつたのであります。其の御客の足に合ふ靴が店にないと氣附いたなら、丁寧とその事實を話し、直ぐ製造するから御注文を

願ひ度いと、云はなければならぬのである。

若しそれでは間に合はないと御客が云ふなら、明らさまに「誠に相済みませんが折悪く只今店に丁度よいのが御座りませんが、近日新しい荷が入りますから、又其節御用がありましたらどうぞ御願ひ致します」と御断りしなければならぬのであります。

そして其の結果、其の御客が其の時は他の店に行こふとも、結局はその店員の丁寧な氣持ちや、よい態度が心よい印象を與へて、後々には必ずやその店にとつての大事な御得意となるであります。

合はない靴を無理強いに御客に買はすれば、御客は決して其の店に再び來なくなるばかりでなく、友達や知人にまで其の事を告げて、段々その店はさびれて行くのです。若し店員が品物で御客を満足させることが出來なかつたなら、その時は既に述べた様に明かに丁寧に其の旨を述べて御客によい印象を與へ後々の引立を考へなければなり

ません。例へ其の時は少しの利益がなかつたにせよ、その御客は必ず其の店の正直な方針に對して非常にいゝ感じを持つようになり、應ては其の時、賣つたことによる利益より遙かに澤山な利益を生む事になるものであります。

正直と丁寧とは何れの場合に於ても、常に守らなければならぬ商賣道の一つであると云はなければなりません。

第三話 冷淡な賣り方

○
之れは悪い賣り方の見本です。どうぞ其のおつもりで御覽下さい

×

場所 或る洋品店
人物 婦人の客
冷淡な女店員

客は手に毛糸の見本を持ちながら賣場に近づく。二人の女店員は雑談して居る。そして客の近づくに
もかゝばらず其の客に對し何等の顧慮こりよを拂はぬ

客『此の手の毛糸の極細ごくほそのがありますかしら』

店員見本に不注意な一瞥べつを與へて

店『御相憎あひにく様です。其の手のものはありません』

客『ちやー之れに一番似たのはありませんか』

店員氣がなきそうに後ろうしろの箱から一つの毛糸を取り出しながら

店『之れが一番似て居ます』

客『もつと此の見本に似たのはありませんか』

店員眉をひそめながら他の種類しゆのものを出す。然もなほ仲間の店員の方を向きながら

客『之れが一番似て居ります』

客『之れはどうも氣に入りません。此の手のもので〇〇製のはありませんかしら』

店『手前共のものは皆〇〇製です』

客。陳列の毛糸を見ながら其の内から一つを出し

客『此の他に〇〇製のものは一つもないぢやありませんか。それを一寸見せて下さい』

店員、その客の指さした毛糸を取り出し客の前に置く。そして再び他の店員の方を向く

客『之れも少し具合が悪いですね。あんまり色が明る過ぎるようですね』

店員更に一つの毛糸を取出しながら

店『之れは手前共の店にあります内で一番御見本のに似て居ますようです』

客『之れは中細ぢやありませんか、私は極細が欲しいのですよと云つたぢやありませんか』

店員、口の中で何かぶつく云ひながら極細のものを出す、之は客の見本の品と同一なり。客それを
受け取つて

客「これがいゝのです。之れは見本通りではありませんか」

店員冷淡に

店「どの位御入用ですか」

客「御値段は」

店「一オンス二十錢です」

客「十オンス下さい」

店員十オンスの毛糸を取り出しながら他の店員と私語して居る。客、五圓札をもつて支拂ふ。

店員、それを受取りながら客にかまはず他の店員としきりに話し込む

客、數分間辛抱して待つ。後

客「アノお釣りがある筈ですが」

○

之れは誠に極端な例でありませう。勿論皆様の内には、こん不心得な方はないと存

じます、が然し私共は時折買物に出てこうした取扱を受けることがよくあります。

店や賣場で店員同志で別に必要でもない話しを、平氣でして居ることは随分私共の見受ける處であります。然しそれはどんなに御客にいやな思をさす事とせうか、店員の役目は商賣であります、そして商賣の相手は御客です、こう考へて見ますれば御客をさし居いて自分達同志が勝手に雑談を交へて居ると云ふことは、どんなことがあつてもつゝしまなければならぬと云はなければなりません。

更に又、例へ仲間話しはしないにせよ、御客が所望する品物を喜こんで出そうとしない、誠に冷淡な人も時折り見受ることがあります。御客と云ふものは自分の希望するような品物を、店員が喜んで取り換へ取り換へ出してくれた時には豫め考へて來なかつた品物さへも、買求めるようになるものであることは皆様が何の品物を御求めに御出でになつた時に必ず經驗するゝことでありませう。

店員の内には自分の取扱ふ品物に就て充分に精通して居らない人があります。御客

が『何々を下さい』又『何々はありませんか』と云つた時に一々自分の仲間にあたねなければならぬ様では、決して充分な賣上げをすることが出来ません。店員は御客の買物の助力者であらねばならぬ事は既に述べました、助力者であるためには自分が取扱ふ品物に就て、御客に充分に信任しんじんすることが出来る人でなくてはなりません。店員が品物に就いてあやふやであつては、決して御客が其の店員を信ずることが出来なくなるのは當然であります。

店員はたゞに自分の取扱ふ品物に就て、精通して居るばかりが必要であるばかりでなく、又それ等の品物の置場をも充分に知つて居らねばなりません。御客の希望、要求によつて適切な品物を直ちに取出すことが出来る人でなくてはならないのであります。

一體ひぜんちやくこつした無頓着と云ひましようか、悪く云へば冷淡、不心得な店員はどうして今なほ、かなり澤山見受けられるのでしょうか。それは商賣に慣なれないためでしょうか、

勿論そうしたやむを得ない場合もありますが、その大部分はそれ等の店員の、仕事に對する心の向け方が誤あやまつて居るからだと思ひます。即ちこつしたことになるますのは、それ等店員の手腕てうでがないことに原因すると云ふよりも、その仕事や傭主に對する誤まつた考に據るものであらうと存じます。『どうも僅かな給料を貰つて居るのだ、それに仲々昇進しょうしんの機會なんかありやしない、働けばそれだけ損だ』と云やうな誠に情ない考へを懷いだいて居ることから、あらはれるのではないでしよか。素より店主の内には、なかには店員の幸福繁榮はんえいと云ふことに對して、餘り深く考へて居らぬ人も決してないとは云はれません、然しよしや店主がこつした誤まつた考を持つて居るにしても、此の事が店員にとつて自分の仕事を怠ると云ふ辨明いんめいには毫すこもならないのです。このことは後の「第五話」の處でも御話しやうと存じて居りますが自分の仕事に對して根限り精を出すと云ふ事はとりも直さず自分の爲めなのであります。店員は其の傭主の方針が、いくら間違つて居らうとも自分は店員として、其の最上をつくすことに努

力しなければなりません。傭主の態度のあやまりはそれは傭主が悪いのであり傭主が損なのであります。之れがために自分が人間としての務めを怠つたり、自分の將來を棒にふつたりしては誠につまらぬ事と云はなければなりません。

店員は自分が給料を貰つて居る店主に對する義務であると云ふよりは、むしろ自身の爲めに、自分自身を常に今より優秀すぐれたなものとしなければならぬ。自分の仕事に就て何處かに改善の餘地がないか——御客に對して今迄よりも満足して買つて貰うような有効な商賣の仕方はないであらうか。こうした事を常に考へると云ふ心の態度がとりも直さず店員の仕事の能率増進になる譯であります。

私は仕事と云ふものは誠に困難なものであると云ふことに就ては、充分承知して居る積りです。更に又總べての人に不満や、失望落膽ちくたんのあることをも充分に知つて居ります。然しながらそれ等の不満のために、自分自身の仕事を怠ると云ふことは更に更に其の不満を深くするものであります。不満をのぞこうとするならば、自分をより

善いものになければなりません。自分の天職を怠り自から自分自身を不幸にすること程、人として不幸なことはありません。自分は他人のものではありません、自分のものです。自分の身を他人の誤まつた態度によつて、だいなしにすると云ふ事は何としても情無い事ではないでしょうか。

更に又、私はこう云ふ事をも考へて見たいのであります。店員の方々が誠に僅かな待遇より受けて居らぬと云ふことは、多くの場合いろいろの事情によつて基因きんするものであつて、決して店主其の人の罪ではないと考へるのであります。恐らく多くの店主は其の事業の状態さへ繁榮しさへすれば、其の店員に對しても充分に出来るだけのこととをしようと常に心掛けて居るものであると信じるのです、必ずや多くの店主は其の店員の利益を自分のこと同様、やはり常に心に思つて居るものであります。——私はこう信じたのです。若しそうであるとしたなら前に述べたような店員の商賣に對する冷淡さは、その店の商賣を益々不況にし、従つて其の待遇に不満を抱いだかなければなら

らぬようになるのであります。

こう申しました處で私は店員の方々には、種々の意味で常に同情を持つて居る積りであります。そして世の中には自分自身のことと自分自身の利益ばかりより考へて居らぬ店主も決してないとは云へませぬ。私はそれらの誤まつた店主の爲めに辨明し度いとは毫も思つて居りませぬ。たゞ茲では私は店員の方々に對して其本分、其の利益を談つて居るのであります、店主に對して云つて居るのではないのであります。店主側に對しては今茲に述べる必要がないと存じます。

店員の方々！

どうぞ皆様は自分の仕事に熱心であつて下さい。興味をもつて下さい。それは實に皆様自身のためでありまして人の爲めではないのです。自分自身を自からつまらぬものにしてはなりません。冷淡賣り方な、それは如何なる場合でも眞似てはならぬ賣り方であります。

第四話 急速な賣り方

此の賣り方は一般の方々に、決しておすゝめする事は出来ない特別な賣り方でありませぬ。此の賣り方は、既に普通の賣り方に就ては一通り秘訣ひけつをつかまれた方に對して讀んで頂くのが目的であります。村正の刀も時を得れば更にその用ふる場合を誤まらなければ誠にすばらしい切れ味を見せるものでありますが、其の時を誤りますれば實に血を見ねば、をさまらぬ恐ろしいものです。

店員の中には(殊に外交販賣の場合)極く僅かな時間に所謂、一走の間に賣込をするものがあります。百萬弗の募集に成功した有名な亞米利加の保險勸誘員の一人は曾つてこう云ふ事を語つて居ります。

『自分はいつも僅か十分か十五分間の對談の内に勸誘かんゆうに成功した。若し其の時間中に成功しなかつたなら其相手と話を打ち切り又他の人に移つて行くのである。

自分は客に對して速かに話を極め、そふして次ぎへ次ぎへと移るのである』

彼は誠に短い最も簡単な言葉を用ひて、然も極めて巧みな表情を以て人をとらへることが出来るほんとの専門家であつたのであります。そして勧誘に取りかゝてから打切る迄實にするどく簡潔かんけつにやつてのけるのであります。彼は理論の人ではなく事實の人であります。彼は形容詞の人ではなく名詞の人であります。彼の口は實に小銃てつじゆうであつて彼の言葉は彈丸たまであつたのである。彼が其相手の客に對して今少し餘裕よゆうの時間を與へたなら一層善くなかつたらふか、私は彼が之れを一層善いと思ふたかどふかは知らないのである。兎に角彼は自分の此方針を確立かくりつした。そふして他の方法を試みて見様としなかつた程此方法で成功したのであります。併し私は此方針を一般普通の店員の方々に決しておすゝめはしない本當に絶對ぜつたいに御勸めしないのであります。

簡潔かんけつすぎもしない又長すぎもしない適當な賣り方以外のやり方は實際餘程練達な店員以外の人々には危険であります。初心の店員は通常の才能の人であつて然も練達な秀でた——店員となつた人の辿つた道を續け、そしてそのやり方、その方法を眞似やふと努力しなければなりません。特別に秀でた人、又稀まれに見るような善き例は天才であります。通常人の最初から眞似す可からざる人であります。

成功者と云ふものは多くの場合極く普通の努力と云ふ點に於て勝利を得たと云はなければなりません。かくして優秀な店員となつた時初めて自分の特性を其仕事に應用せねばならなのであります。最初の出發點に於ては自分自身を統御とうぎよする事が出来る迄は極く踏ふみならされた道を辿らなければならぬ、成功の目標に向つて、靜かに歩かなければならないのです。かくの如く充分足馴たれが出来来る迄決して走つてはならないのであります。若し彼が自分自身の中に他の人に負けないと云ふ自信が出来た時こそ初めて決勝線内に入つて一躍やくテープを切る覺悟を以て躍進やくしんしなければならぬのであります。長い距離ききりの競走で始めから全速力を出しては決して人に勝つことが出来ません。

次の對話は此の特種な速かな賣り方を示したものであつて一般の店員の方々におすすめるのではなく單に參考として讀んで頂き度いのであります、その外交員は豫め彼が二時に訪問する事を客に通じて置いたのである。客は返事を寄こして一ヶ月ばかりの豫定で旅行しなければならぬから一時の汽車で立たなければならぬと云ふて來たのでめる、賣込人は右に對して返事をせずステーションのプラットフォームで其客と會つたのであります。

×

賣込人(手に時計を持ちながら)

賣『まだ五分あります。今日御注文下されば十臺車の内三臺車だけ御わけする事が出来ますが』

客『明日極めたいのですが、そふして汽車の中から電報で御知らせしますよ』

賣『誠に相済みませんが今日でないとの御値段ではむづかしいのですよ。あなた

の處に第一番に來たのです。あなたは事情を能く知つて居らるゝのではありませんか』

客『明日迄其値段を他に洩らさない譯けにはいけませんか』

賣『ちと具合が悪いのですが』

客『ちやよろしい、極めませふ』

○

次ぎのも速かな賣込で成効した例であります。

×

場所 客の事務所(小賣店)

人物 客
賣込人

賣込人は從來しばしば取引をして客に能く知られて居る。

賣、(大急ぎで事務所に入り來りながら)

『今大阪に来て呉れと電報が来まして、汽車の出るまでもう十五分しか御座いません。で甚だ恐縮に存じますが、五分しか御話が出来ませんのです。御許下さい、早速ですが、K社製の銘仙の特價品を、五百反だけ持つて居りますが、大阪の大商店で全部送れと云つて来て居るのですが値段は一反十圓替です。どふです。半分の二百五十反だけお取り下さいませんか。値段は九圓五十錢にして置きます。』

客『一寸考へさして呉れ給へ』

賣、(時計を手にしながら)

『もふ三分しかありません。御取りになつた方がいゝですよ。本當にいゝ御商賣だと存じます』

客『きりきりの値段ですか』

賣、(尙時計を手にしながら)

『左様です』

客『ちや三百反だけ賣りませんか』

賣『折角ですが。大阪にどふしても二百五十反だけやらなければなりませんから』

客『ちや二百五十反買ひませふ』

○

以上の例でもお解かりになるように、此の急速な賣り方と云ふものは特別な賣り方でありまして、下手にやると一寸強制的きんうせいてきになりやすいものであり、普通の店員にとつては甚だ危険なものであると云ふことを知つて置かねばなりません。

殊に此の急速な賣り方は、其の客と餘程懇意こんいでない場合は、殊更危険性を帯びて居ります。ですから餘程熟達よほどした店員でなければ斷じて採用してはなりません。

村正の名刀は、其の用ひ場所と自分の腕とを、餘程考へなくてはならないのです。

第五話 不良品を賣つた時には

皆様の汽車旅行をした時、手荷物が紛失したり、其他種々不都合な事故が出来た場合、大抵はボーイか、車掌に其苦情を訴へて、上役の人々に申出でると云ふ事は稀れであります。此の時の車掌又はボーイは、其の人に對して鐵道を代表して居るのであります、そして鐵道省の大臣、又は局長よりも此場合では、其人に取つて重要な立場にあるのであります。

若しあなたが買物の爲めに、或る店に入る時、直接あなたに對するのは店員以外には誰もないのであります。店員は品物を代表するばかりでなく、又其店の方針をも、代表して居るものなのであります。

彼はあなたに取つては、商店其物であり、彼が云ふ事や、彼がする行ひは、總べて彼の主人を代表して居るのです、ですから若し彼があなたを丁寧に取り扱ひとしてあな

たが買物をする時、種々手助けをして呉れるとしたなら、あなたは彼を非常に、氣持よく思ひ、そればかりでなく、其の賣る品物に對しても、其店に對しても好意を持つようになるのであります。若し彼がそれと反對の行動をとつたならば、彼が働いて居る店に對しても、其賣る商品に對しても、又彼に對しても好意を持つ事が出来なくなると思ひます。

店員並びに女店員の方々！

諸君が賣場に立つて居らふとも、御得意先の訪門役をして居らふとも、更に又店員中の首席に居らふとも、見習店員であらふとも、諸君が御客と對して居る間は、其の御客に對し又その店に對しては、充分な義務や責任を負はなければなりません。皆様は實にあなたの店を、あなたの品物を、又あなたの店の方針を、代表して居るのであります。

あなたが爲す處、あなたの云ふ處は總べて重きをなすものである、あなたの店の成

効の如何は總べてあなたの双肩にかゝつて居るのであります。若し店員諸君が自分自身を尊敬せず、又自分の務めて居る店を尊敬しないとしたならば、更に又諸君が諸君の責任觀念を思はずその店を代表して居ると云ふ自信を持たなかつたならば、恐らく永久に諸君は今居られる位置から、昇進する事はむづかしいであらう。

總べての人々は自分自身の爲めに働いて居るものであります、よしそれが一圓の日給取りでも、五百圓の月給取りであらふとも皆同じ事であります。若し自分自身の爲めに働かず、又自分自身を尊敬しないなら、更に又自分の責任と義務とを感じないとしたならば、結局自分自身が成功しないばかりでなく、その備主に對しても、事業上面白くない結果を來すものであることは、殊更申上げる迄もありません。

人と云ふものは、自分自身の爲めに働く事が多ければ、多い程、更に又自分自身を一層多く尊重して自分自身が仕事其ものであると考へる事が出来れば出来る程、其人の成功は一層偉大なものとなり、其進歩も急速になつて來るものであります。實際に

商人は、最初の出發點に於ては、最も低い位置を占むるものであります。彼は底で仕事を初めて遂に頂上に迄進んで行くものであります。それがものゝ順序であると云はなければなりません。機會は實に皆様のものであります。立派な商業家と云ふものは自分自身を制御した爲めに多くの仲間に勝つたのであります。彼は自分自身を尊敬した爲めに成効したのであります。自分自身に忠實であつたことが、煎じつめれば主人に忠實であつた譯になるのであります。此二つは、二つの事であり、實は一つの事なのであると云はなければなりません。

霸氣のある商人は自働人形の様な店員を決して求めて居りません、實に自慢する事なしに自己の務めの重大さを悟つて居る人を、欲して居るのであります。自分の責任を回避する人よりも、其責任を感じる人を、欲する、常に自分はその店の方針の一部分であると云ふ自覺を、持つて居る人を望んで居ると云はなければなりません。

責任を感じて、其の責任を果すと云ふことが、商賣道の大切な一つの要件であり

ます。

○
次の對話は、不良品を賣つた場合に於て如何にその責任を示すかを考へて見た、例であります。

×

場所 得意先(小賣店)の事務室

人物 御得意

得意廻りの店員(卸店)

店員、事務室に入り来る

得『今日は何にも注文はありませんよ』

店『一寸御暇はありませんでせうか。實は新しいものを持つて來たのですが』

得『あなたの店とは、もふ取引をしない積りで居るのですよ。先日の注文品などは

實にひどかつた。何も今此處であなたを批難する譯けではありませんがね。多分これは御店の方針なのでせう』

店『いや、一體どふ云ふので御座いませう？ あの御注文は私が受取て、品物の撰擇から發送迄、自分で見届けた積りなんです。若し何か行き違ひでもあつたのでしたら、これは皆私の失策なので御座います。御承知の通り、私は今の店に十年以上勤めて店の方針も能く存じて居ます、決して不正な事をする店でない事を保證します。随分注意致して居りますが、何か過ちがあつたかも知れません。どふぞどんな風だつたか、御知らせ下さい、私は出来るだけの事をしまして、御損失を御埋め致しますから』

得意先は其の事情を話す

店『よく判りました。直ぐ御要求通り致しませう。』

其失策は私の責任です。そふでなければ、發送係のまちがひです、併しあなた

は私がいつも充分責任を持つて、事をする男だと云ふ事は、御判りでせふ。どふぞあなたの御要求を、御知らせ下さい、私は如何様にも致しますから』

得『品物の一部がすつかり傷んで居ます。私はそれをあなたの御店に返送するか、割引をして貰ふと思つて居るのです』

店『若し御暇がありましたなら、一寸其品を見せて頂かせて下さい、一度拜見しましてから出来るだけの事を、致し度いと思ひます』

お得意は店員を倉庫に伴ひ品物を見さす

店『成程あなたの仰しやる通りでした。何とも相済みません。どう云ふふうに致しませふか。御店で品物を取つて置いて頂いて代價を割引致しませふか。それとも不良品をお引取して良い品とお換へ致しませふか。全く今度の事は何とも申上げ様ありません』

得『返送しますから、完全なものと取り換へて下さい』

店員、損傷品の數を調べて記帳す

店『直ぐ店に電話をかけて早速送らせます。』

どうも御手數をかけました。これから若しこふ云ふ事が御座いましたら、直ぐに電話をお掛け下さい、早速善後策を講じますから』

得『そふして貰ひましょう』

店員新しき品物を示しながら

店『之れは最近到着した、評判のいゝ品です如何でせふ御覽下さいせんか』
得『之れは賣れそふです一つ貰ひましようか』

○

茲處で又一つの取引が出来たのであります。

近頃、相當な商店の内には、得意先からの苦情の受付係なる特別の係を置いて、總て御客の申出でを、此の係で處理するようにして居る處もあります。それはどちらに

しても、兎に角、店員は充分に御客に對しては、親切な態度で總ての責任を果さなければなりません。それは結局自分を、よい人と感じさせることが出来るばかりでなく、又店の方針に對する御客の感じをも、よくさせるに至るものであるからです。

責任を充分に感じなければならぬと云ふことは、確かに商賣道の一つの要件である、私は信じる次第であります。前の例は卸店の店員の例ですが、小賣店に於ても、やはり同様であると云ふことに、氣が付かれると存じます。

販賣挿話

一、販賣と云ふ事

販賣と云ふ事は、現今では非常に重大な仕事である。大きな製造會社ではどふして品物を造るかと云ふこと、同じ様に、どふして品物を賣るかと云ふ事が、等しく重大な問題なのである。販賣と云ふ事は單に品物を賣つて人から金を受取ると云ふ事ではない。それは商品を研究し人を研究し、人をして商品の眞價を悟らしむる事である。販賣と云ふ事は、若し諸君が之に精通したなら、一つの立派な技術である。之は智識を鋭くさせ、人々を一層偉大にさせるものである。十人の人々に、品物を賣らして見れば、一人だけしか眞の販賣人が出來ない、残り九人は單なる「注文取り」しかならぬ。眞の販賣人に對しては、好機會は到る處にある。彼は機會の少なきを憂ふる必要は更に無い、彼に對して到る處から機會の綱が卸されて居るのである。

太陽はいつも寛大なものである。彼女の光線は到る處あまねく行き渡つて居る。彼女は慰みと歡びを放射し恰も之れは病氣の微菌を殺すように不満足苦難等の原因を、殺してしまふ。太陽の光線には二種類ある。内部から來るものと。外部から來るものと。

その幸福そふな微笑や、歡びの言葉は空の雲や、地上の陰影を一掃する。

多くの店員の中には、いつもにこにこした太陽の様な顔をして居る人が居る。人々は、彼に會ふのを喜んで居る。彼等は喜んで註文する。微笑せよ——店員の方々！

愉快な顔をして、御客に向ひなさい……御客も何か氣持の悪い事もあらふ。又思ふ通りに事が運ばない事もあらふ。あなた達のにこにこした、容子は御客をして、其悪い氣持をも直させ、仕事に精を出させる様にさへなるものである。

眞心からすると云ふ事も、太陽の光の一部である、それは内部の光りである。そふ

して之れを持つ人は、永久に顧客を持つ人である。私はどんな店員方に向つても、絶えずげらげら笑ふて居たり冗談を御客に向つて云つてゐよとは、決してすゝめない、然しどんな場合でも常に、にこにこして、太陽の光の様に、愉快な表情をして居る事を御勧めする。それは眞心から出た愉快な表情でなければならぬ。

店員さん達よ！ いつも太陽の様であつて下さい。快活な氣質と云ふ評判を得て下さい。

若しあなたが怒りばい氣質を、持つて居るなら、それを絶対に避けなければならぬ、そしてあなたの顔に少しの氣むづかしい、いやな表情を浮べる事なしに御客に接しなさい。

若しあなたが、あなたの感情を制御する事が出來ないなら、せめてはあなたの表情だけでも、統御する事を學んで下さい。

太陽の光と云ふものは實に商賣の重大な成效要件の一つである。

三、或る出来事

今しも或るデパートメント、ストアに入つて来た、年老いた婦人があつた。二目と見られぬ程みにくい容貌をして居た。併し彼女は御客であつた、丁寧に尊敬して取り扱はねばならぬ、御客であつた。よし彼女はみにくい顔をして居つても、それを悟らせる様子をすることは、紳士としても淑女としても、又店員としても、女店員としても、誠に恥すべき行爲であつたのである。

○

其處に微笑が起つた、遂には嘲笑さをも湧いた、店員の注視のみならず、他の御客の疑視さへもこの年老いた婦人に集つていつた。

之れは或るデパートメントの或日の小さな出来事であつた。然しそれは實際に於ては決して小さな出来事ではなかつたのである。

萬事能く行き届いて居るとして知られた此店は、つゝしみと人を尊敬する事との訓練が缺けて居ると云ふ事を暴露したのである。之れは實に悪いことであつた。此年老いた婦人は、勿論誰かの母であるに違ひない。諸君は自分の母が、こんなに取扱はれたとしたなら、どんなであらふ。よし人が此つゝしみを忘れた振舞をしよふとも、あなたは充分自分を制御して、他人に不快を與へる様な態度を取らないだけの自重と、ほこりを持つたなければならぬ。併し此の年老いた婦人は一言も苦情を云はなかつた、何事もしなかつた。多分彼女は、自分自身に就いて起りつゝある此侮蔑を、念頭に置かなかつたばかりでなく、此つゝしみのない人々に抗議を申込むさへ、恥かしいと思つて居たのであらふ。更に又尙ほ自分の娘や孫は此處に居る澤山の若い人々よりはるかに善く教養のある事を内心喜んで居たであります。

四、名を呼んで御覽なさい

貴方達が何處かへ行つて、用をたす時に相手の人があなたの名を知つてくれて居て、店の名で呼ばれる代りに、あなたの名、たとへば、伊藤さんとか、鈴木さんとか呼ばれたとしたならば、それはどんなにか氣持よく感ぜられることでしょうか。

御客と云ふものは、皆そんな様な心理を持つてゐるものです。店員が自分の名を知て居る。たい之だけの事がどんなに氣持よく思はれるか知れません。

之れは一寸した注意と心掛次第で容易に出来ることであり、然も極めて肝要な事でありませぬ。

五、眼をお働かしなさい

人間の眼は聲なき舌と云はれて居る。眼は夫れ自身の言葉を持つて居る、然かも直ぐわかる言葉である。多くの人は彼等の舌と同様に眼を以て語るのである。而して話す言葉に力をそへる爲め、眼を使ふのである。店員は出来るだけ御客を自分の眼の中

に置かねばならない。美しい、ひきつける様な、容貌は主として眼の魅力に依つて、表はさるゝものである。いき／＼した表情のある眼は、美しい聲の調子と共に、いゝ店員の一つの要素と考へらるゝのである。眼は店員の會話に於ける重要な部分を務むるものである。そして御客から絶へず、眼を離さないで居る事に依つて、熟練した店員は御客の氣持を察する事が出来るのである。御客の顔色を研究する事に依つて店員は一層御客の心持に接近して行くことが出来、斯くして御客を一層喜ばす事が出来るのである。御客の顔を注意して居る事に依つて御客の望みを一層よく讀む事が出来るのである。

此のことは別に不思議はないのである。吾々は心で思ふ事、感ずる事を顔にあらはすものである。辯護士は常に裁判官の眼を注意して居る。少しの練習で、彼はその裁判官の感情を察し、自分の云つた事が果して彼によい印象を與へたか、どふかをさぐる事が出来るものである。若し自分の辯論が裁判官の心象に好果を與へないと思つた

時は、直ちに論旨を轉換して今度は彼をして、うなづかさする様に努むるのである。店員は常に客の顔色を研究し、客の感情に應ずる様にせねばならない。

人々は能く『私は催眠術にかけられた様に、之れをどうとう買つてしまつた』と云ふ事を云ふものである。併し之れは、決して催眠術にかゝつたのではなく、品物の撰擇、品物の説明に對する店員の才能や、客に對する店員の態度の、いんぎんさが、とふとふ、其の人に品物を買はせる様にしたのである。此行方は多少催眠術的の處もあるが、併し決して純粹な催眠術ではないのである。善き店員と云ふものは、御客を催眠術にかけて買はせる様なものでは決して無く、客が興味を持つて買ふ様になる様な態度の中に品物を御客に示す才能を持つて居る人々を、云ふのである。偉大な辯護士は、決して裁判官を催眠術に掛けない、彼は判官をして眞理であると考へせるように、強く印象させるのである。彼の論調は、眞直ぐである、併して簡潔である。そして一言人の肺腑をえぐるのである。

店員は或る程度迄、辯護士と同じ様な位置に居るものである。彼も亦訴へ且つ説明する只彼の訴へも、説明も、商業的と云ふ立場から離れないだけである。

經驗と云ふものは一番である、そして恐らく唯一の教師であらふ。或る店員は、生れ付き客を診斷する優秀な腕を持ち、驚くべき正直さを以て、客の心を察知する。又此點では非常に劣つて居る店員もある、併し彼と云へども、亦丁寧な態度、親切な説明を以てしたならば、必ずや販賣方面に、非常に成効し得るものである。店員は自分の店の利益と云ふ事を、第一に考へて置かなければならないことは云ふ迄もないが、とは云へ、常に客と云ふ立場に、自分の身を置き其客の利益幸福を、念頭から離してはいけない。

店員の方々！皆様は「口ほどにものを云ふ」眼をお働かしなさい。然しそれは催眠術であつてはならない。正直な、親切な、丁寧な真心から出た、目のあらはれでなくてはなりません。それが、いや味になつたら、もうその光を失つて仕舞ふものである。

311
173

有所權版

大正十五年十月二十七日印刷
大正十五年十一月一日發行

定價 普及版 金七拾錢
上製版 金壹圓

著者 宇野信三

東京市外井塚町下井草一九六五

發行者 初瀨川狷介

東京市外戶塚町伊勢原七六一

發行所 日本能率技師協會

振替東京七四五五三

印刷所 東京市芝區片門前一ノ四 總丸社

終

