

～いい通勤月間調査第四弾、通勤と遅刻の関係を調査～

VOL.4：通勤と遅刻の関係

ビジネスシーンでの“5分”の遅刻は許される？「印象が下がる」83.5%も！

“ちょい遅刻”はスマホの有効活用で解決！？

遅刻は恋愛にも影響!!23.4%が恋人の遅刻が別れるきっかけに

株式会社ドリルではこのたび、11月20日（イitzerン）にちなんで、通勤にまつわる様々な調査・研究結果を発信するリサーチ型メディアとして「通勤総合研究所（通勤総研）」URL：<http://tsukin-soken.jp/> を発足しました。様々な団体・研究機関と共同で、通勤と決済にまつわる様々な調査を発表していきます。

第四弾では、心理学の専門家、晴香葉子さんと共同で、遅刻と通勤との関係を調査いたしました。出勤時や打ち合わせ時のビジネスシーンや友人・恋人との待ち合わせ時のプライベートシーンなど様々な場面での遅刻実態や、遅刻が引き起こす損害などに焦点をあてた調査となっております。

<調査概要>

<対象> PART1～PART3(「スマホ定期活用について」パートを除く)

調査対象：20～50代／一都三県在住/日常的に電車通勤をする有職者 男女／1,000名

調査方法：インターネットアンケート調査 調査期間：2017年12月1日～12月5日

<対象> PART3 (「スマホ定期活用について」パート)

調査対象：20～50代／一都三県在住/日常的に電車通勤をする有職者／男女300名

調査方法：インターネットアンケート調査 調査期間：2017年11月6日～11月7日

※調査結果の数値は小数点以下第二位を適宜四捨五入して表示しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※調査結果をご紹介いただく際には「通勤総研調べ」と注釈を記載ください。

本リリースサマリー

PART1 遅刻に関する平均実態

- * 出勤時、遅刻した経験**20.3%**、年間回数は**58.8回**。1回の平均時間は**20.7分**、遅刻理由1位は**寝坊した25.1%**(※)
- * 打ち合わせ時、遅刻した経験**5.3%**、年間回数は**37.6回**。1回の平均時間は**19.6分**、遅刻理由1位は**前の予定が押した32.1%**(※)
- * プライベート時、遅刻した経験**15.6%**、年間回数は**43.9回**。1回の平均時間は**17.4分**、遅刻理由1位は**支度にかかった50.6%**(※)
- * 約束相手に、遅刻の連絡をするタイミングは平均8.1分の遅刻が見込まれるとき。連絡方法は**1位：SNS(LINEなど)40.2%**、**2位：電話 35.3%**、**3位：携帯のショートメール 12.8%**
- * 遅刻の言い訳ランキング、**1位：体調不良 33.8%**、**2位：電車遅延 30.8%**、**3位：前の予定が押した 9.9%**

(※)「電車遅延」を除いたランキング

PART2 “ちょい遅刻”がもたらす損害について

～ビジネス編～

- * ビジネスの場において、「5分程度の遅刻で相手の印象が下がる」と答えた人は**83.5%**
- * 打ち合わせで、相手が遅刻をするとその会社が信用できないと感じる人は**75.5%**、遅刻が原因で取引を止めようと思った経験は**36.6%**
- * 自分が遅刻した場合、許されると思う**24.1%**

～プライベート編～

- * 待ち合わせで遅刻する友人にイラッとした経験がある人は**68.3%**、遅刻が原因で友人と距離を置こうと思ったことがある人は**43.6%**
- * 待ち合わせで遅刻する恋人にイラッとした経験がある人は**51.1%**、遅刻が恋人との別れのきっかけ・原因になったことがある人は**23.4%**
- * 自分が遅刻した場合、許されると思う**61.7%**

PART3 “ちょい遅刻”の解決の鍵はスマホの有効活用

- * 10年前に比べて、遅刻が減ったと思う人は**80.8%**。理由は、**1位 スマホで遅延情報などを確認できるようになった 40.8%**、**2位：スマホで乗り換え検索ができるようになった 31.2%**、**3位：スマホ定期で簡単にチャージが可能になった 16.1%**
- * 移動をより効率化するためのモバイルサービスやアプリの利用率は、**乗り換え検索 88.8%**、**電車の遅延情報サービス 67.6%**、**改札や乗り換えに最適な車両のチェック 54.2%**
- * スマホ定期にすると、**チャージや精算のために券売機に並ぶ必要なし、通勤の各シーンでも時間短縮。**

PART1 遅刻に関する平均実態

- * 出勤時、遅刻した経験**20.3%**、年間回数は**58.8**回。1回の平均時間は**20.7**分、遅刻理由1位は**寝坊した25.1%**(※)
- * 打ち合わせ時、遅刻した経験**5.3%**、年間回数は**37.6**回。1回の平均時間は**19.6**分、遅刻理由1位は**前の予定が押した32.1%**(※)
- * プライベート時、遅刻した経験**15.6%**、年間回数は**43.9**回。1回の平均時間は**17.4**分、遅刻理由1位は**支度に時間がかかった50.6%**(※)
- * 約束相手に、遅刻の連絡をするタイミングは平均8.1分の遅刻が見込まれるとき。連絡方法は**1位：SNS(LINEなど)40.2%**、**2位：電話 35.3%**、**3位：携帯のショートメール 12.8%**
- * 遅刻の言い訳ランキング、**1位：体調不良 33.8%**、**2位：電車遅延 30.8%**、**3位：前の予定が押した 9.9%**
(※)「電車遅延」を除いたランキング

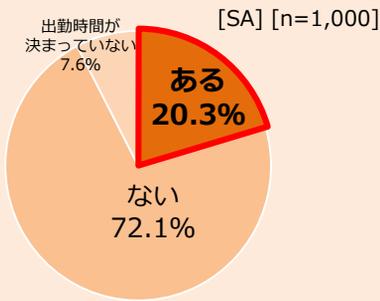
○遅刻に関する平均実態

出勤時

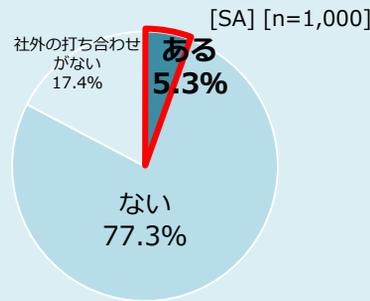
打ち合わせ時

プライベート時

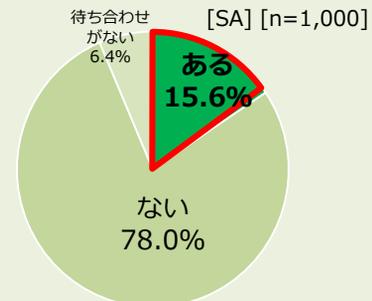
今年(2017年) 遅刻の経験の有無



遅刻経験 **20.3%**



遅刻経験 **5.3%**



遅刻経験 **15.6%**

年間の遅刻回数

[FA] [n=203(出勤の遅刻経験者)]

年間 **58.8**回

[FA] [n=53(打ち合わせの遅刻経験者)]

年間 **37.6**回

[FA] [n=156(プライベートの遅刻経験者)]

年間 **43.9**回

1回あたりの遅刻時間(分)

[FA] [n=203(出勤の遅刻経験者)]

1回あたり **20.7**分

[FA] [n=53(打ち合わせの遅刻経験者)]

1回あたり **19.6**分

[FA] [n=156(プライベートの遅刻経験者)]

1回あたり **17.4**分

電車遅延以外の遅刻理由TOP3

[MA] [n=203(出勤の遅刻経験者)]

1位：寝坊した (25.1%)

2位：体調不良(16.3%)

3位：チャージ不足で電車に乗り損ねた (9.4%)

[MA] [n=53(打ち合わせの遅刻経験者)]

1位：前の予定が押した(32.1%)

2位：チャージ不足で電車に乗り損ねた(20.8%)

3位：支度に時間がかかった、定期が見つからず電車に乗り損ねた、体調不良 (17.0%)

[MA] [n=156(プライベートの遅刻経験者)]

1位：支度に時間がかかった (50.6%)

2位：前の予定が押した (21.8%)

3位：寝坊した(18.6%)

約束相手(会社)に**遅刻の連絡をするの**は、約束の時間から何分遅れると見込まれるときですか。

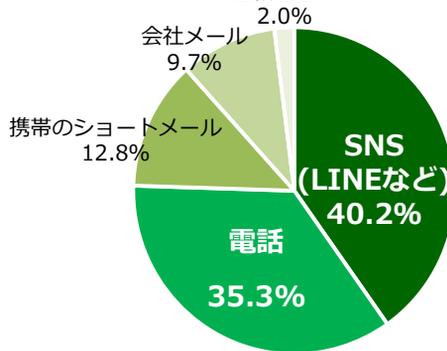
[FA] [n=300(ビジネス・プライベートいずれかで遅刻経験がある人)]

遅刻が見込まれたときに、**相手にどのように連絡することが多いですか。**

連絡しない

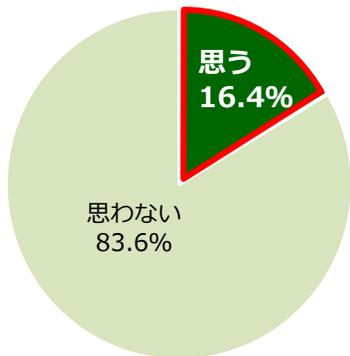
[SA] [n=1000]

平均8.1分



正直遅刻なんて**どうでもいいと思う**ことがある。

[SA] [n=1000]



遅刻の言い訳ランキング

[SA] [n=1000]

- 1位 : 体調不良(33.8%)
- 2位 : 電車遅延(30.8%)
- 3位 : 前の予定が押ししてしまった(9.9%)

今年、出勤時間に遅刻をしたことがある人は20.3%で約5人に1人、打ち合わせへの遅刻は5.3%で約20人に1人、プライベートでの待ち合わせに遅刻したことがある人は15.6%で約6人に1人という結果になりました。1回あたりの平均遅刻分数は、入社時20.7分、社外の打ち合わせ時19.6分、プライベートの待ち合わせ時は17.4分でした。遅刻の連絡を入れるタイミングは、平均8.1分の遅刻が見込まれるときです。遅刻の言い訳では「体調不良」と「電車遅延」がTOP2という結果になりました。

PART2 “ちょい遅刻”がもたらす損害について

～ビジネス編～

*ビジネスの場において、「5分程度の遅刻で相手の印象が下がる」と答えた人は**83.5%**

*打ち合わせで、相手が遅刻をするとその会社が信用できないと感じる人は**75.5%**、遅刻が原因で取引を止めようと思った経験は**36.6%**

*自分が遅刻した場合、許されると思う**24.1%**

～プライベート編～

*待ち合わせで遅刻する友人にイラッとした経験がある人は**68.3%**、遅刻が原因で友人と距離を置こうと思ったことがある人は**43.6%**

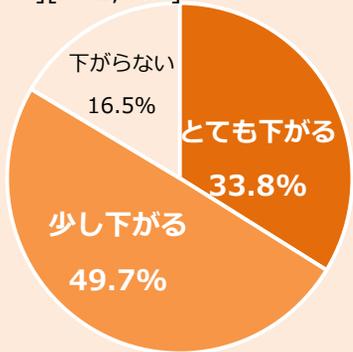
*待ち合わせで遅刻する恋人にイラッとした経験がある人は**51.1%**、遅刻が恋人との別れのきっかけ・原因になったことがある人は**23.4%**

*自分が遅刻した場合、許されると思う**61.7%**

ビジネス編

ビジネスの場において、5分程度の遅刻で**相手の印象は下がりますか**

[SA][n=1,000]



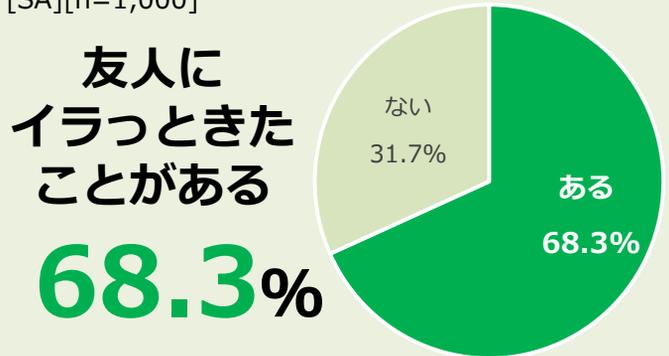
印象
下がる

83.5%

プライベート編

待ち合わせによく遅刻する友人に**イラッきたことはありますか。**

[SA][n=1,000]

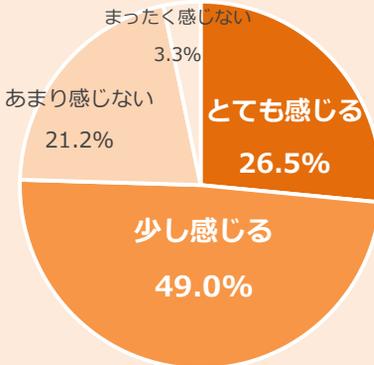


友人に
イラッきた
ことがある

68.3%

取引先との打ち合わせで、相手が遅刻をすると**その会社や人は信用できない**と感じますか

[SA][n=966(打ち合わせがある人)]

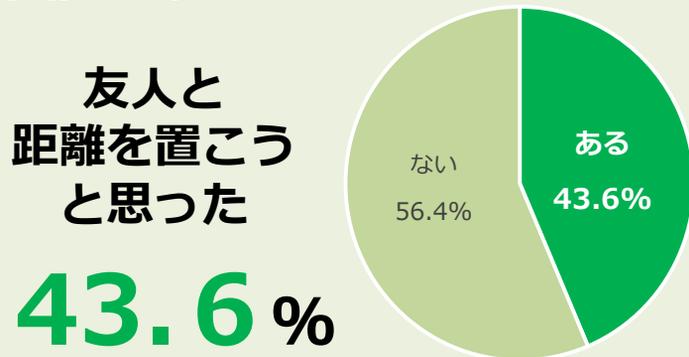


信用できない
と感じる

75.5%

友人の時間のルーズさが原因で、**距離を置こうと思ったこと**はありますか。

[SA][n=1,000]

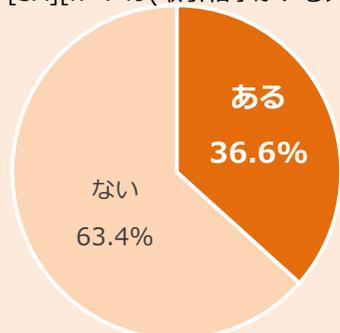


友人と
距離を置こう
と思った

43.6%

取引先の遅刻が理由で、**仕事の依頼や取引を止めようとした経験**はありますか？

[SA][n=749(取引相手がいる人)]

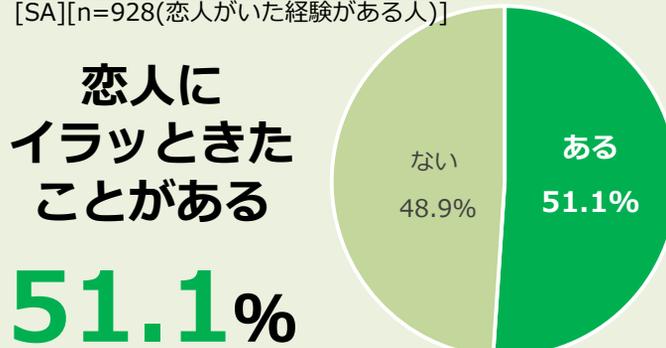


依頼・取引
を止めようとした
経験がある

36.6%

恋人が待ち合わせによく遅刻するので、**イラッきたこと**はありますか。

[SA][n=928(恋人がいた経験がある人)]



恋人に
イラッきた
ことがある

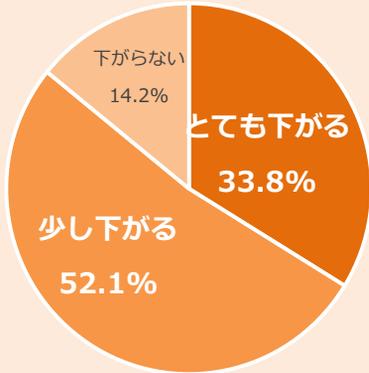
51.1%

ビジネス編

プライベート編

あなたの部下が出勤時間に遅刻をすると、**その社員の評価は下がりますか。**

[SA][n=459(部下がいる人)]

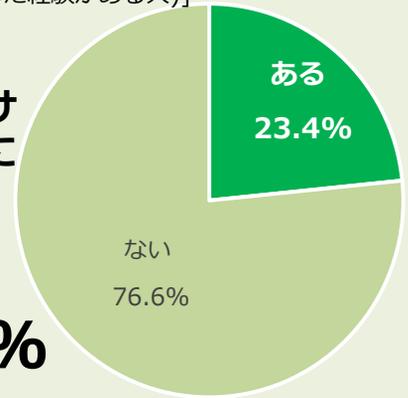


部下の遅刻は
評価が下がる

85.8%

恋人が待ち合わせによく遅刻することが、**別れのきっかけ・原因の一つになった**ことはありますか。

[SA][n=928(恋人がいた経験がある人)]



別れのきっかけ
原因の一つに
なった

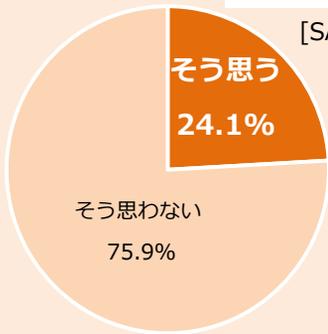
23.4%

**ビジネスシーン、プライベートシーンともに
“遅刻”は相手の印象・評価を下げてしまう結果に!!**

しかし、遅刻が自分ごとになると・・・

自分が遅刻した場合、**5分程度の遅刻は許される**と思いますか？

[SA][n=1,000]



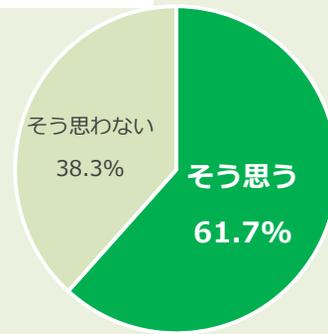
許されると
思う

24.1%

[SA][n=1,000]

許されると
思う

61.7%



遅刻は**何分まで許される**と思いますか？

[FA][n=1,000]

5.9分なら許される

[FA][n=1,000]

15.5分なら許される

**自分の遅刻に関しては、少し甘め!?
「自分には甘く、相手に厳しい人」が多いという結果に!!**

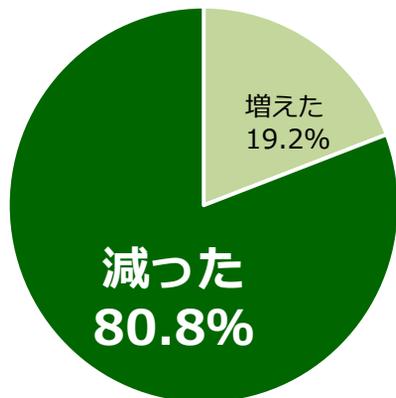
ビジネスの場において、取引先の遅刻が原因で依頼・取引を止めようとした経験がある人は36.6%、部下が遅刻をすると、その部下の評価が下がると回答した人は85.8%という結果になりました。プライベートでも、恋人の遅刻にイラッとしたことがある人は51.1%、恋人の遅刻が別れの原因の一つになったことがある人は23.4%という結果でした。遅刻された側はイライラしたり、相手への印象が悪くなるようになってしまったことが分かりました。しかし、遅刻が自分ごとになると、遅刻が許されると思うと回答した人は、ビジネスでは24.1%、プライベートでは61.7%という結果に。通勤者は遅刻に関して「自分に甘く相手に厳しい人」が多くいるようです。

PART3 “ちょい遅刻”の解決の鍵はスマホの有効活用

- * 10年前に比べて、遅刻が減ったと思う人は**80.8%**。理由は、**1位** スマホで遅延情報などを確認できるようになった **40.8%**、**2位**：スマホで乗り換え検索ができるようになった **31.2%**、**3位**：スマホ定期で簡単にチャージが可能になった **16.1%**
- * 移動をより効率化するためのモバイルサービスやアプリの利用率は、**乗り換え検索 88.8%**、**電車の遅延情報サービス 67.6%**、**改札や乗り換えに最適な車両のチェック 54.2%**
- * スマホ定期にすると、**チャージや清算のために券売機に並ぶ必要なし**、通勤の各シーンでも**時間短縮**。

10年前に比べて、あなたの遅刻の回数は増えていると思いますか。減っていると思いますか。

[SA] [n=500(40~50代)]



遅刻が減った理由は何だと思いますか。

[MA] [n=404(40~50代,10年前より遅刻が減ったとおもう人)]

- 1位：スマホで遅延情報などを確認できるようになった (40.8%)**
- 2位：スマホですぐ乗り換え検索ができるようになった(31.2%)**
- 3位：スマホ定期の使用で簡単にチャージが可能になった(16.1%)**
- 4位：通勤時間帯を変えたから(15.1%)**
- 5位：鉄道の路線や駅が増えたから(8.9%)**

乗り換え検索・遅延情報の情報収集やスマホ定期の利用など スマホの有効活用が遅刻解決の鍵!!

10年前に比べて、遅刻回数が減ったと思う人は8割以上にものぼります。減った理由の1位は、スマホで遅延情報がすぐ調べられるようになったから(40.8%)、2位も同じく、乗り換え検索ができるようになったから(31.2%)、3位はスマホ定期の使用で簡単にチャージできるようになったから(16.1%)という結果に。9年前にiPhoneが日本に上陸し、スマートフォンで様々なモバイルサービスやアプリケーションを手軽に使えるようになったことは、遅刻が減った要因の1つと言えるでしょう。

乗り換え検索・遅延情報の情報収集の活用について

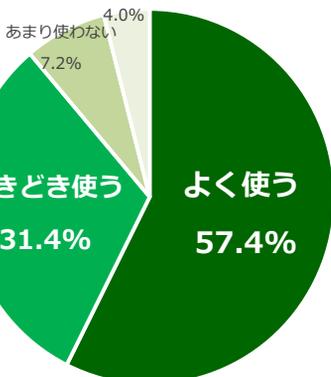
移動をより効率化する各種モバイルサービス・アプリの利用率

移動の為に乗り換え検索サービスの利用

利用率**88.8%**

[SA] [n=1,000]

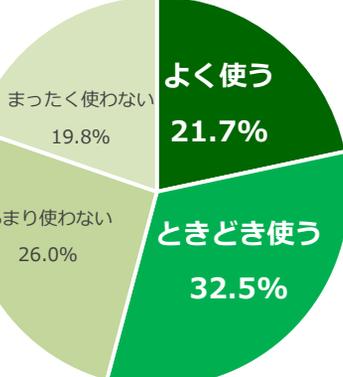
まったく使わない



改札や乗換に最適な車両のチェックサービスの利用

利用率**54.2%**

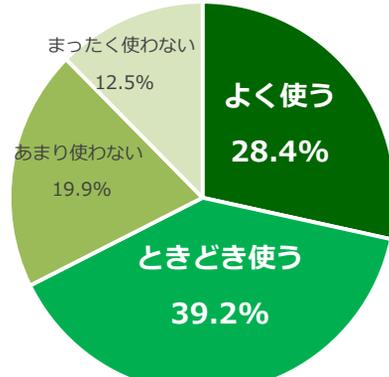
[SA] [n=1,000]



電車遅延などの情報サービスの利用

利用率**67.6%**

[SA] [n=1,000]



スマホ定期利用率

[SA] [n=5,910※スクリーニング時点]

10.8%

通勤者の約10人に1人が
スマホ定期を利用！

スマホ定期にすると・・・

IC定期

スマホ定期

1.チャージや精算のために券売機に並ぶ必要なし!!

年間でチャージや精算のために券売機に並ぶ回数

[n=各300(IC定期利用者、スマホ定期利用者)]

34.6回

0回

年間で券売機に並ぶ秒数

[n=各300(IC定期利用者、スマホ定期利用者)]

1263.9秒

0秒

2.通勤の各シーンでもスマホ定期にすると時間短縮に!!

定期別、利用時間差比較

[n=各300(IC定期利用者、スマホ定期利用者)]

一回あたりの買い物の時の決済秒数

22.4秒

20.7秒

一回あたりのチャージ秒数

49.9秒

35.3秒

一回あたりの定期更新時間

156.9秒

71.5秒

チャージ不足で改札から引き返して再度通過するまでの一回あたりの秒数

121.1秒

71.7秒

一日の改札決済秒数

42.1秒

23.6秒

(本ページは「通勤と決済別の時間損出調査リリース」(通勤総合研究所調べ)のデータを用いております。URL: <http://tsukin-soken.jp/losttime/171117.pdf>)

遅刻が減った理由1位、2位に見られる遅延情報や乗り換え案内サービスの利用率は、乗り換え検索88.8%、電車遅延サービス利用67.6%と高い割合で利用しています。また、3位の「スマホ定期」に関しては、利用者は10.8%、スマホ定期利用者はIC定期利用者比べて、改札通過時やチャージの時間を短縮できていることが分かります。スマホ定期を利用すれば、“ちょい遅刻”を解決できるきっかけになるかもしれません。

「約束した時間は守る」は、ビジネスのマナーの基本

文部科学省後援、ビジネス能力検定試験（社会人に必要な仕事の能力を客観的に評価する検定試験）の公式テキストにおいても、「約束した時間は守る」ということは、ビジネスマナーの基本とされています。（財）日本経済団体連合会が公表している調査でも、「選考にあたって特に重視した点」において、「**約束した時間は守る**」という行動に通じる資質である、「**協調性**」「**誠実性**」「**責任感**」といった項目は重視される傾向にあります。スマホやSNSを使って、簡単かつリアルタイムに連絡がとれ、臨機応変な対応が可能な時代ではありますが、本調査でも、遅刻に向けられる目は厳しいという結果になりました。

遅刻は、相手への印象を下げ、関係解消の原因にも

ビジネスの場において「5分程度の遅刻でも、相手の印象は下がる」と答えた人は、8割を超えるという結果になりました。信用できないという印象を与え、依頼・取引を止めようとした経験にもつながっているという傾向もみられました。また、遅刻は、友人や恋人との関係解消の原因にもなっているようです。

「約束した時間は守るべきだ」といった認識は、広く一般化した集団規範のひとつと考えることができます。規範には、関わりのあるメンバー同士が共有し、守ることで、お互いの行動が予測できるようになり、コミュニケーションが容易になるという大きなメリットがあり、関係継続にプラスに働きます。同時に、**規範を守らず、逸脱した行動をとるメンバーに対しては、制裁が加えられることを望むという傾向**もあります。

IT機器は、遅刻の改善にも効果を齎していた

情報化社会と言われて30年ほどになりますが、スマートフォン時代に入った9年前から遅刻が減ったと回答した人が、8割を超えました。**交通機関における遅延情報や乗り換え検索機能によって、迅速な対応ができるようになったこと、スマホ定期の使用で、簡単かつ即座にチャージができるようになったことが、ポイント**と考えられます。遅刻には、電車の遅延など本人の責任とはいええないケースもあり、する側にとっても、心的負担となりますが、**IT機器の機能向上は、そのような負担の軽減にも、大変役立っているようです。**

最新の機能を積極的に活用しつつ、遅れそうなときは5分以内に一報を

スマートフォンなど持ち歩いているIT機器に、遅延情報や検索アプリ、スマホ定期をはじめ、最新の機能を積極的に取り入れておく効果的です。

また、今回の調査では、「遅刻経験者は、平均8.1分以上遅刻が見込まれるときに、相手に連絡を取る」という結果になりましたが、遅刻が許されるのは5.9分、という結果になりました。**一つの目安として、なんらかの理由で遅刻しそうになったときには、「まずは5分以内に一報を」と心掛けておく**と良いでしょう。

参照：2017年版 ビジネス能力検定ジョブパス3級公式テキスト（2016,一般財団法人職業教育・キャリア教育財団）
「新卒採用に関するアンケート調査結果」（2017,財団法人日本経済団体連合会）



作家・心理学者・心理コンサルタント
晴香葉子（はるかようこ）

東京都出身。文学修士（コミュニケーション学）。学芸員資格取得。博士後期課程在籍中。早稲田大学オープンカレッジ心理学講座講師。

企業での就労経験を経て心理学の道へ。
研究を続けながら一人一人の幸せにつながり、広がる、心理学について、様々な角度から情報を提供。執筆、講演、監修などの活動を続けている。
所属学会：日本心理学会、日本社会心理学会、日本産業ストレス学会 他
日本心理学諸学会連合心理学検定1級（偏差値73獲得）
メディアでの心理解説実績、著書多数。海外でも4冊出版。
テレビ朝日『ニュースEX・auヘッドライン』にて悩み相談記事連載中。
新刊『人生には、こうして奇跡が起きる』（青春出版社）10月14日発売

遅刻は、遅刻した人の印象が悪くなるだけでなく、集団の関係性にも大きく関わってくるようです。円滑なコミュニケーションを図るためにも、遅刻対策は重要です。近年拡大しているスマホなどのIT機器は、遅刻改善に大きな効果をもたらしていると考えられます。遅延情報や乗り換え検索などの各サービスは、過半数以上の人が使っているのに対し、スマホ定期を使用している人は約1割程度。スマホ定期は、通勤時の時間短縮ができることがわかっており、スマホ定期のさらなる普及が、遅刻軽減に大きな影響を与えることに期待しています。