

■時間意識調査

ビジネスパーソンの「待ち時間」意識

5年間でイライラを感じるまでの時間が伸び、気長傾向に

～ コロナ禍による時間意識・感覚の変化が影響？ ～

シチズン時計株式会社(本社:東京都西東京市、社長:佐藤敏彦)では、6月10日の「時の記念日」を前に、日常生活のさまざまなシーンでの「待ち時間」について、全国のビジネスパーソンを対象に調査しました。

今回は、5年前の2018年に当社が実施した同様の調査との比較も加え、待ち時間に関する意識を探りました。

<時の記念日について>

1920年(大正9年)に生活改善同盟会によって制定。“天智天皇が671年6月10日に漏刻(水時計)を設置し、初めて人々に時を知らせた”という『日本書紀』の記載が由来で、この日が「時の記念日」とされました。

【調査概要】

◆期間 2023年4月7日～9日

◆方法 インターネットによる調査

(インターネット調査会社を通じてサンプリング・集計)

◆対象 20代・30代・40代・50代の全国のビジネスパーソン 400人

	20代	30代	40代	50代	合計
男性	50人	50人	50人	50人	200人
女性	50人	50人	50人	50人	200人

文中・表内の百分率(パーセント)の数値は小数点第2位を四捨五入しています。

そのため、合計が100%にならない(99.8%～100.2%)場合があります。

— 目 次 —

(1) 調査結果について (3P)

(2) 待ち時間のイライラタイム(4P～)

Q1. どのくらい待たされるとイライラしますか？

* 公共施設などのイライラタイム

- ①病 院 (4P)
- ②役 所 (4P)
- ③金融機関の ATM (5P)
- ④通勤時の電車の遅れ (5P)

* 日常生活のイライラタイム

- ①エレベーターを待つ (5P)
- ②歩行者として信号を待つ (6P)
- ③スーパー、コンビニのレジ待ち (6P)
- ④ファストフード店で商品が出てくるまで (7P)
- ⑤ランチタイムの飲食店での空席待ち (7P)
- ⑥ランチタイム時、飲食店でオーダーした料理が運ばれてくるまで (8P)
- ⑦居酒屋で最初の一杯が出てくるまでの時間 (8P)
- ⑧電話口で待たされる時間 (8P)
- ⑨国内のネットショッピングで購入した商品が自宅に届くまで (9P)

(3) 覚悟の行列待ち (9P～)

Q2. 行列して順番を待つとき、待ち時間をどの程度覚悟しますか？

- ①人気飲食店の入店待ち (9P)
- ②テーマパークの人気アトラクション待ち (10P)
- ③深夜タクシーの待ち時間 (10P)

(4) ことわざでみる“辛抱”の待ち時間 (11P)

Q3. 「石の上にも3年」は、“我慢強く辛抱すれば必ず成功する”ということわざですが、あなたなら、“我慢強く辛抱”する時間が何年までなら耐えられますか。

〈〈調査結果について〉〉

イライラを感じるまでの時間が伸び、気長傾向に

本調査では、「さまざまな場面・状況でイライラを感じるまでの限界時間」と、「行列して待つとき覚悟する時間」を聞いてみましたが、2018年に実施した同様の調査と比較すると、多くの項目で、イライラを感じるまでの時間が少し伸び、気長傾向になっていることがわかりました。

大きな理由として以下の3つが考えられます。

① コロナ禍による時間意識・感覚の変化

リモートワークの拡大など働き方の変化、外出・移動の自粛による対面時間の減少、自宅で過ごす“巣ごもり”時間の増加など、コロナ禍で社会活動がスローダウンしました。これまでとは異なる時間の流れ・生活リズムの中に身を置いたことで、無意識のうちに時間に対する意識や感覚が多少変化したのかもしれません。

② DX化に伴うオンライン予約やモバイルオーダーなどの普及

コロナ禍により世の中のDX(デジタルトランスフォーメーション)化が進み、オンライン予約やモバイルオーダーなどが普及しました。これにより、待ち時間が予めわかるようになったことで、心の余裕が生まれたことや、待ち時間を有効に使えるようになったことが、気長になった一因と考えられます。

③ スマートフォンなど携帯端末向けコンテンツの充実

従来からスマートフォンなど携帯端末が、待ち時間中のイライラ解消に役立っていることは言われてきましたが、端末で視聴できる動画やゲーム、音楽など配信コンテンツが一層充実したことでスマートフォンの使用機会が増大したことも影響しているのではないのでしょうか。

【待ち時間のイライラタイム】

Q1. どのくらい待たされるとイライラしますか？

さまざまな場面・状況で、イライラを感じるまでの限界時間を聞いてみました。

◆公共施設などのイライラタイム

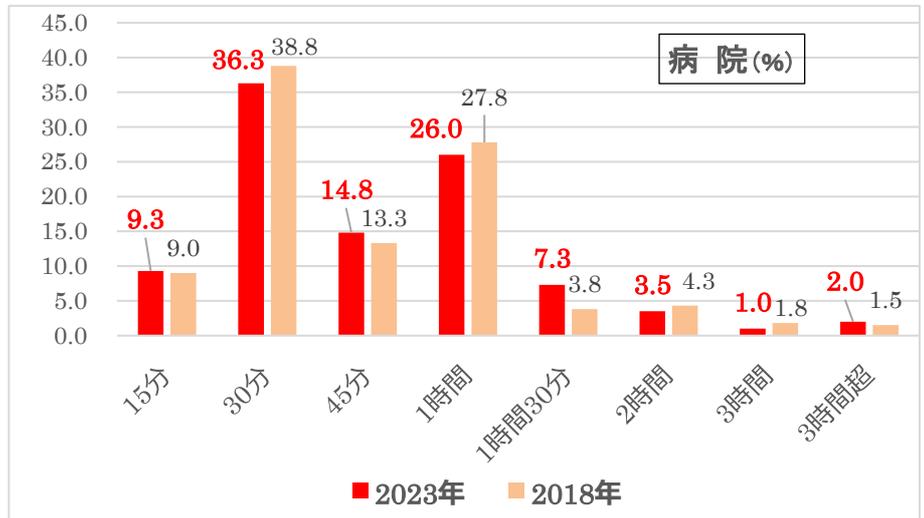
①病院 6割が「45分」が限界

ある程度の待ち時間を覚悟しなければならぬのが病院です。

結果は「30分」が最も多く(36.3%)、次いで、「1時間」(26.0%)、「45分」(14.8%)と続きます。“45分まで”(※)で既に6割(60.4%)の人がイライラを感じています。

2018年の調査でも、“45分まで”は61.1%とほぼ同じ。近年は病院側も待ち時間対策に力を入れていますが、「45分以内」がひとつの目安のようです。

※「15分」～「45分」の合計

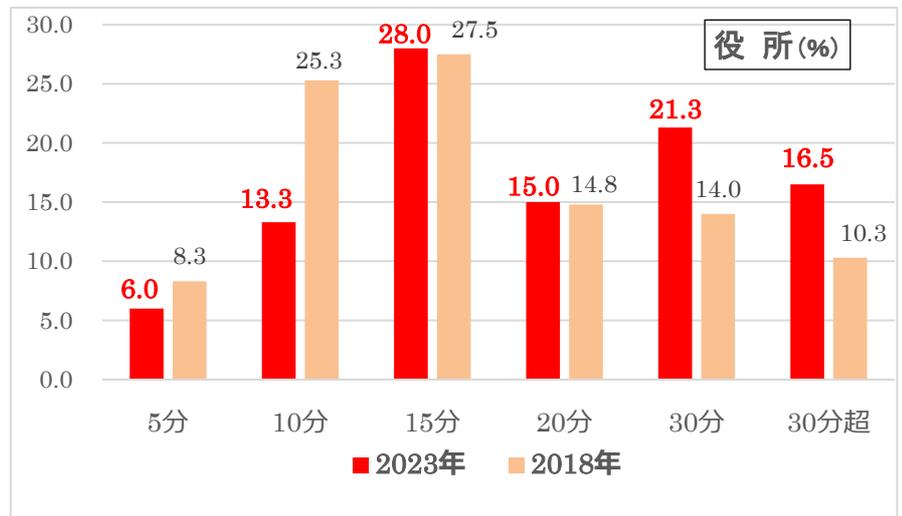


②役所 トップは「15分」だが、「30分」、「30分超」が増える →気長傾向

役所の待ち時間は、「15分」(28.0%)でイライラするという人が最多でした。

18年調査と比べ、「5分」、「10分」の割合が減り、一方、「30分」、「30分超」は増えており、少し気長になっています。

“役所は待つところ”という認識が定着しているということでしょうか。最近ではオンライン窓口予約を導入している自治体もありますが、まだ一部のみです。



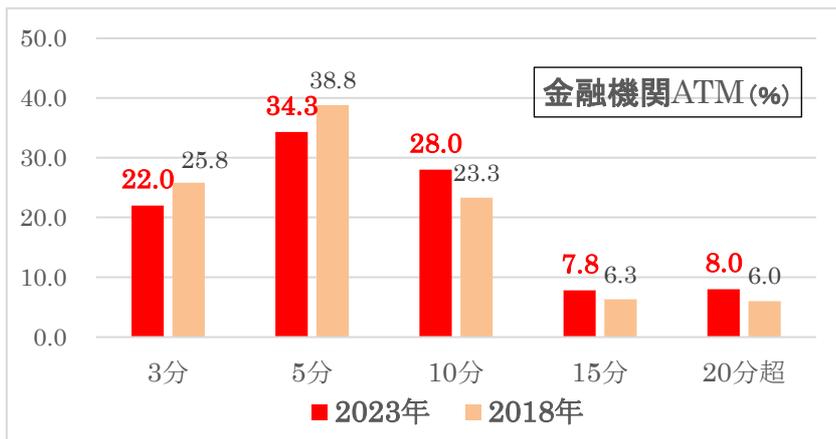
③金融機関の ATM “5分まで”に過半数(56.3%)がイライラ →気長傾向

金融機関の ATM の行列は「5分」(34.3%)がトップ。次いで「10分」(28.0%)、「3分」(22.0%)となりました。“5分まで”(※)に過半数(56.3%)がイライラを感じていますが、18年調査より「10分」以上の各時間が増えており、気長になっています。

統廃合による ATM 店舗の減少により、その分混んでいることもあり、並ぶのが当たり前という感覚になっている

のでしょうか。また、キャッシュレス化が進みネットバンキングが普及していることで、逆に ATM に行くときは並ぶ覚悟が出来ているということかもしれません。

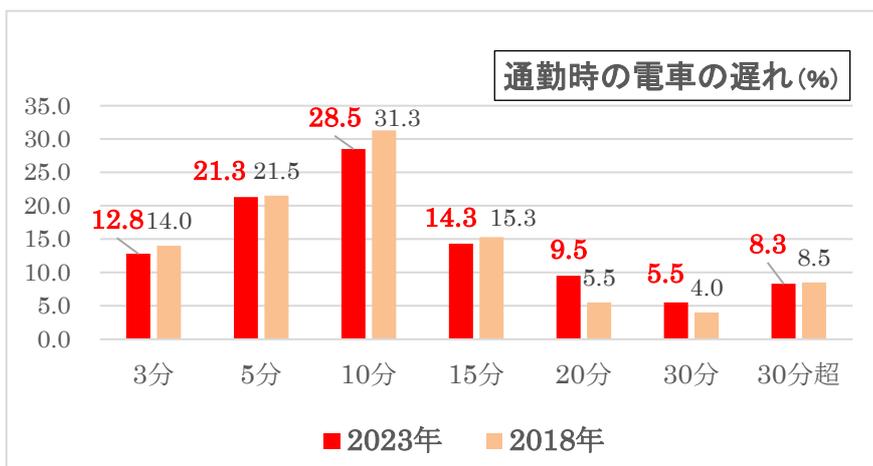
※「3分」、「5分」の合計



④通勤時の電車の遅れ “10分まで”に6割強がイライラ

「10分」(28.5%)がトップ、次いで「5分」(21.3%)でした。“10分まで”では6割強(62.6%)がイライラを感じており、18年調査(66.8%)とほぼ同じです。日本の鉄道は定刻運行が当たり前になっているため、慌ただしい通勤時に電車が10分遅れると致命的です。

※「3分」～「10分」の合計

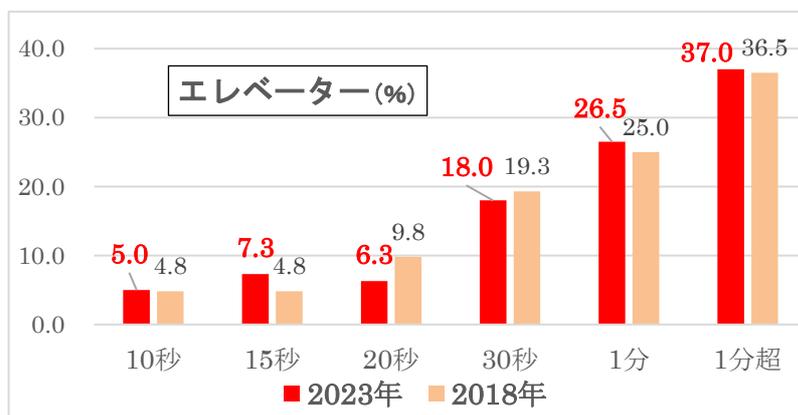


◆日常生活のイライラタイム

①エレベーターを待つ 6割強が“1分～1分超で”イライラ

エレベーターは「1分超」(37.0%)、「1分」(26.5%)が多く、この2つを合わせると6割を超え(63.5%)ました。

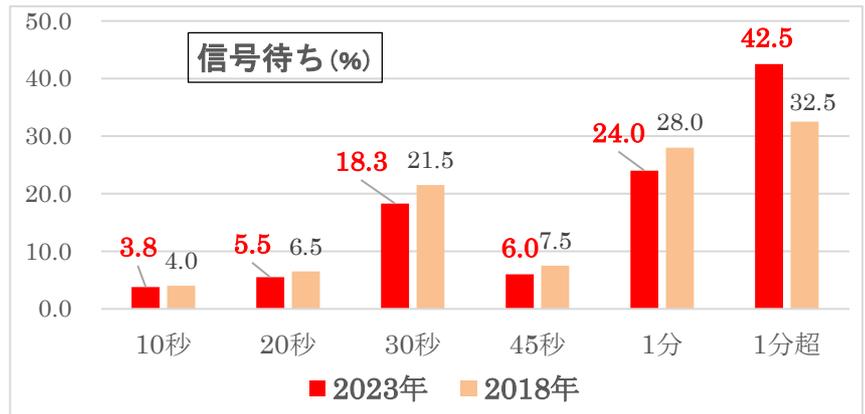
エレベーター待ちは“1分～1分超”が限界のようです。



②歩行者として信号を待つ 6割半が“1分～1分超”でイライラ →気長傾向

イライラしはじめるのは「1分超」(42.5%)、「1分」(24.0%)が多く、この2つを合わせると6割半ば(66.5%)を占めます。

「1分超」は18年調査から10ポイント増加(32.5%→42.5%)しており、気長になっています。信号待ちの際、スマートフォンを見ている人が多く、また、残り時間を目盛り表示する信号を目にすることも多くなってきましたので、その分気長になったということかもしれません。



③スーパー、コンビニでのレジ待ち

「5分」「5分超」が増え、買い物客は気長に？ →気長傾向

スーパーでのレジ待ち時間は、「5分超」(27.8%)、「3分」(25.8%)の順でした。

18年調査と比べ、「5分」、「5分超」が増えました。

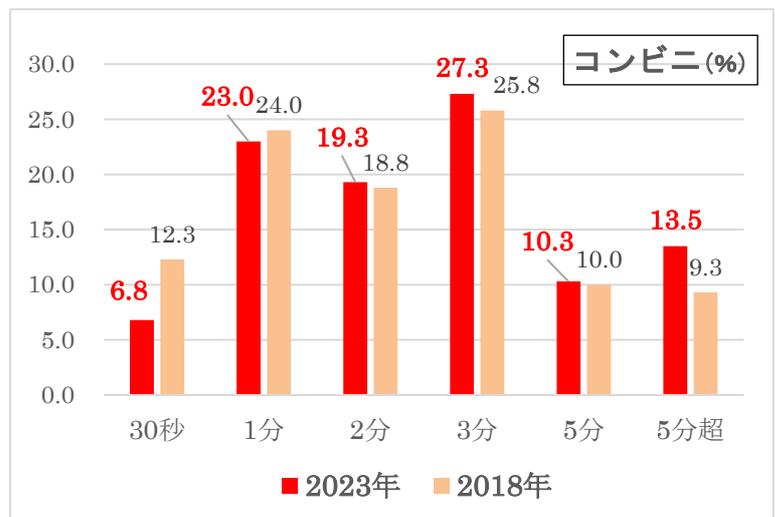
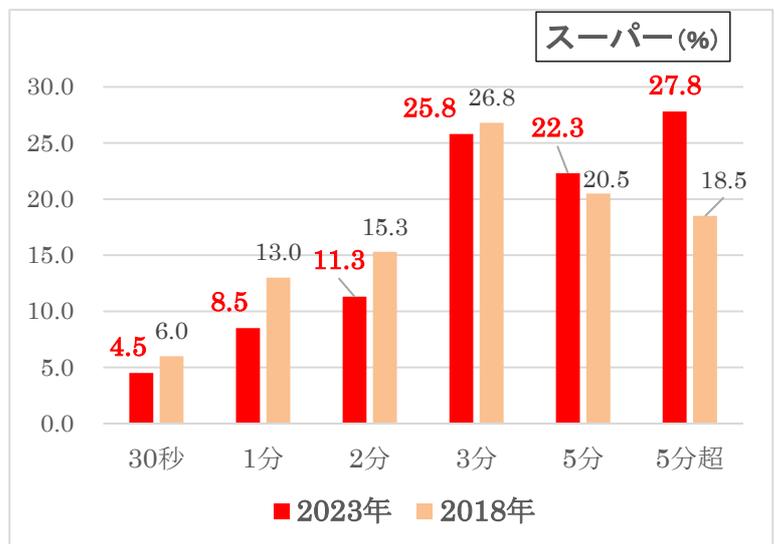
ちなみに18年調査では“3分まで”に61.1%がイライラを感じましたが、今回は50.0%に減っています。スーパーでのレジ待ち時間は気長になったようです。

コンビニは「3分」(27.3%)がトップで、“3分まで”(※)に76.4%がイライラを感じます。同じレジ待ちでも、スーパーよりもコンビニの方がイライラしはじめるのが早いようです。

18年調査と比べ、「5分超」が増え(9.3%→13.5%)しており、コンビニも若干気長になったと言えます。

コロナ禍で小売店舗は入場制限や営業時間の短縮を余儀なくされました。そのため「まとめ買い」をするケースも起こるなど長いレジ待ちが普通になりました。このことに慣れたことが気長になった要因かもしれません。

※「30秒」～「3分」の合計



④ファストフード店で商品が出てくるまで

「5分超」がトップ。過剰なスピードは求められず →気長傾向

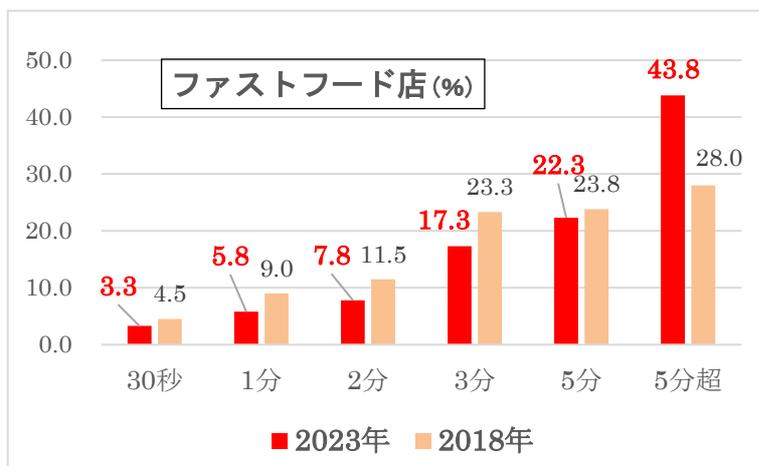
注文すればすぐに出てくるというのがファストフード店のイメージですが、結果は、「5分超」が43.8%でトップ。次いで「5分」(22.3%)でした。

ちなみに“2分まで”(※)は16.9%と少数で、それほど早さが求められていないことがわかります。

18年調査と比べ、「5分超」が約16ポイント増え(28.0%→43.8%)しており、気長になっています。

スマホなどの端末からメニューの注文や決済ができるモバイルオーダーシステムの導入が進んでおり、利用者は予め待ち時間がわかることから、その分余裕が生まれ、気長になっているとも考えられます。同じ「5分」でも知って待つのと、知らずに待つのではイライラ度は違ってきます。

※「30秒」～「2分」の合計



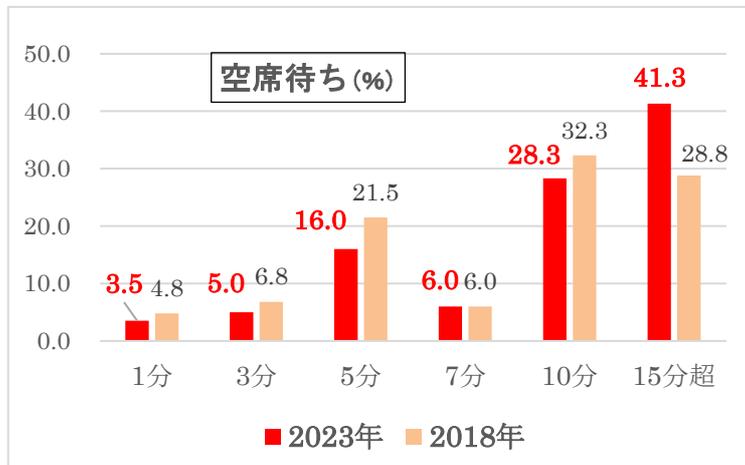
⑤ランチタイムの飲食店での空席待ち 「15分超」がトップ →気長傾向

ランチタイムの飲食店での空席待ちは、「15分超」(41.3%)がトップでした。時間に限りのある昼休みを空席待ちに使えるのはせいぜい15分程度ということのようです。

「15分超」は18年調査から約12ポイント増え(28.8%→41.3%)しており、空席待ちもやや気長になっているようです。

外出自粛やリモートワークにより外食の機会が減っていたこともあり、その反動で、外食できる喜びが、「ある程度長く待っても構わない」という感覚につながっているのかもしれませんが、

また、SNSの普及でお店の評価がすぐわかる時代になっており、「評判の良いお店は長く待つ価値がある」と考える人が増えていることも考えられます。



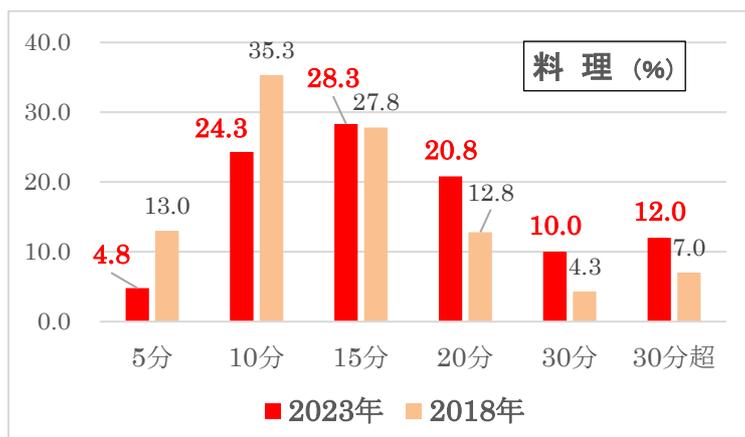
⑥ランチタイム時、飲食店でオーダーした料理が運ばれてくるまで

“15分まで”に6割近くがイライラ → 気長傾向

ランチタイムで料理が運ばれるまでの時間は「15分」(28.3%)がトップ、次いで「10分」(24.3%)でした。“15分まで”(※)に6割近く(57.4%)がイライラしはじめますが、18年調査と比べ「20分」以上の各時間が増えており、こちらも気長になっているようです。

SNS や動画、ゲームなど、待ち時間のスマートフォン利用がイライラ解消につながっているのではないのでしょうか。また、飲食店の人手不足を理解していることも理由かもしれません。

※「5分」～「15分」の合計



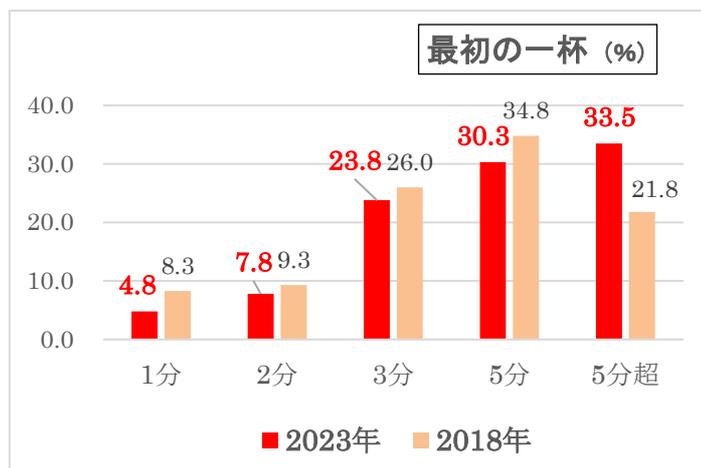
⑦居酒屋で最初の一杯が出てくるまでの時間

「5分」を超えるとイライラ → 気長傾向

最初の一杯が揃ってから飲み会のはじまりです。結果は、「5分超」(33.5%)、「5分」(30.3%)の順で、2つを合わせると6割を超え(63.8%)ます。

18年調査と比べ、「5分超」が12ポイント近く増えており、若干気長になっています。

こちらも飲食店の人手不足を理解していることが理由かもしれません。



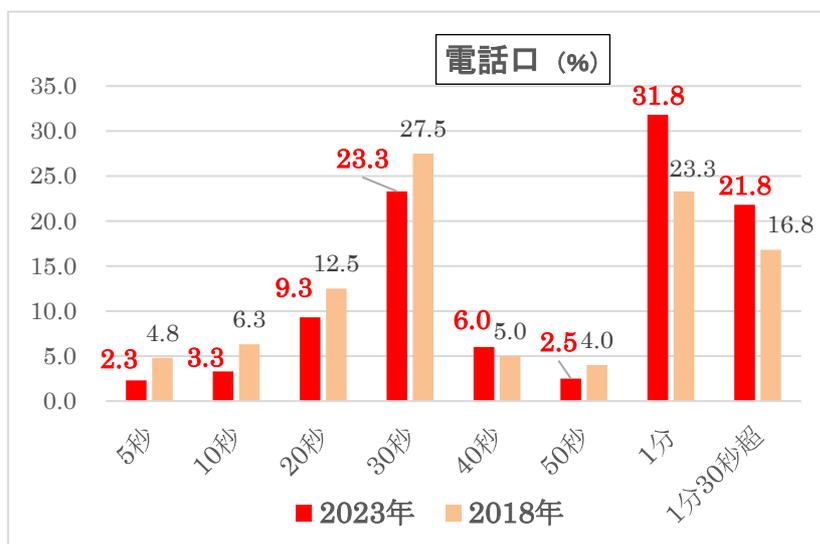
⑧電話口で待たされる時間

電話の保留は30秒、長くて1分以内に → 気長傾向

「少々お待ちください」と電話口で待たされるケースがありますが、どのくらいが我慢の限度なのでしょう。回答は「1分」(31.8%)、「30秒」(23.3%)、「1分30秒」(21.8%)に集中しました。

“30秒まで”(※1)に4割近く(38.2%)、“1分まで”(※2)だと8割近く(78.5%)がイライラしています。電話の保留は30秒、長くて1分以内が目安になりそうです。

18年調査では、“30秒まで”で半数を超えて(51.1%)いましたので、少し気長になりました。メールやチャットなどネット経由の



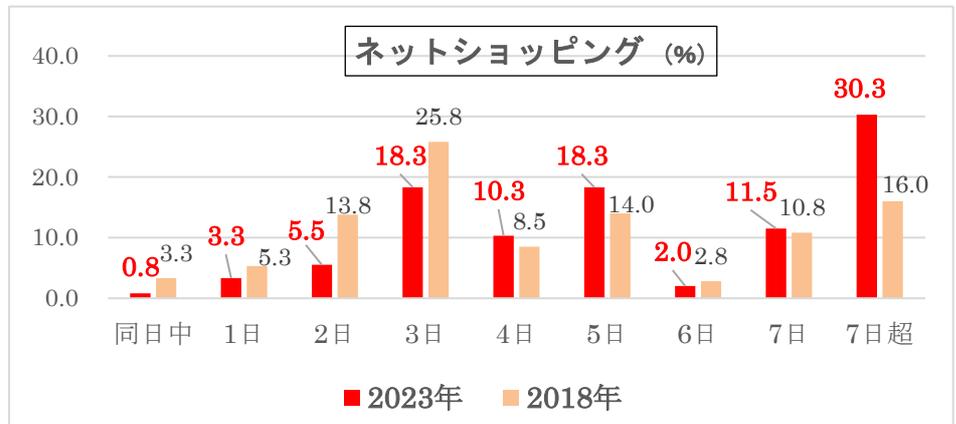
問い合わせが増えてきたことで、逆に「電話は待つもの」という認識が一般化したのかもしれませんが。

※1:「5秒」～「30秒」の合計 / ※2:「5秒」～「1分」の合計

⑨ 国内のネットショッピングで購入した商品が自宅に届くまで

利用者は意外と気長、「7日超」が倍増 →気長傾向

コロナ禍で利用が大きく進んだネットショッピング。「同日配送」など配送時間のスピード競争が激化していますが、結果は「7日超」が3割(30.3%)でトップ。次いで「3日」と「5日」が共に18.3%で続きました。一方、「同日中」は0.8%とごく僅か、「1日」(3.3%)、「2日」(5.5%)も少数で、利用者はそれほどスピードを求めず、気長に構えていることがわかります。



(5.5%)も少数で、利用者はそれほどスピードを求めず、気長に構えていることがわかります。

18年調査でも「同日中」～「2日」は少数派で、気長傾向が見られましたが、今回、特に「7日超」が倍近くに増えて(16.0%→30.3%)おり、一層気長になったようです。コロナ禍で家時間が長くなったことや「置き配」が進んだことで、却って時間を気にしなくなったのでしょうか。配送業者のドライバー不足という状況を利用者が理解しているということもいえるかもしれません。

【覚悟の行列待ち時間】

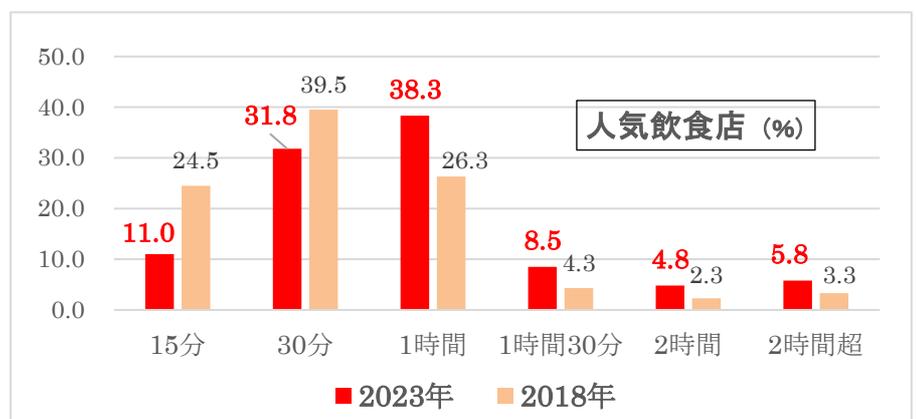
Q2. 行列して順番を待つとき、待ち時間をどの程度覚悟しますか？

待つのがあたりまえの状況で、どの程度待ち時間を覚悟しているかを聞いてみました。

① 人気飲食店の入店行列待ち 「1時間」まで覚悟 →気長傾向

人気飲食店での入店待ち覚悟は、「1時間」(38.3%)、「30分」(31.8%)、「15分」(11.0%)の順です。“1時間まで”(※)で8割に達して(81.1%)おり“1時間まで覚悟”が一般的な意識です。

18年調査と比較すると、「15分」、「30分」が減った一方、「1時間」以上の各時間が増えており、少し気長になったようです。



コロナ禍で外出の機会が減っていたこともあり、その反動で、人気店に行けるという喜びが、「長く待つ

でも構わない」という感覚につながっているのではないのでしょうか。あるいは、「自分の好きなこと・モノには時間を掛ける」という考え方から、人気店であれば行列して長く待っても行く価値があるということかもしれません。

※「15分」～「1時間」の合計

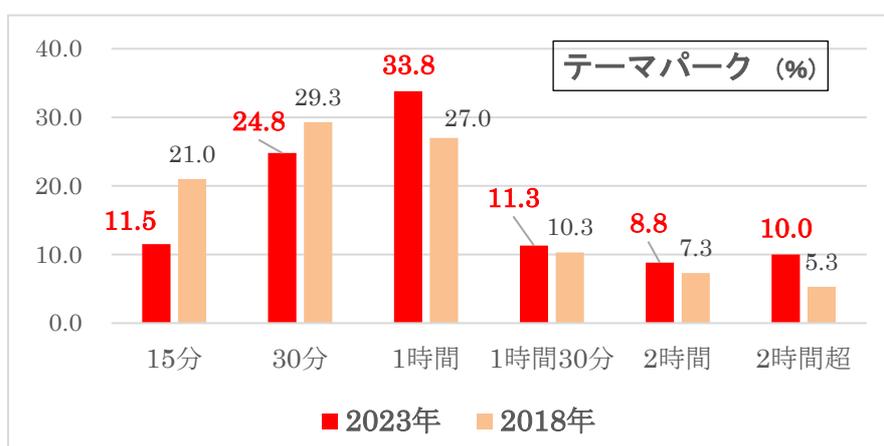
②テーマパークの人気アトラクション行列待ち

「1時間」まで覚悟。20代は辛抱強い → 気長傾向

人気アトラクションの待ち時間は、「1時間」(33.8%)、「30分」(24.8%)、「15分」(11.5%)の順でした。“1時間まで”(※)の回答は7割(70.1%)となっており、“1時間まで覚悟”が一般的な意識のようです。18年調査と比べ「15分」、「30分」が減り、「1時間」以上の各時間が増えました。

年代別で差が出ました。20代は「2時間」が15.0%、「2時間超」が22.0%と他世代より多いのが特徴で、辛抱強い傾向を示しています。Z世代を中心とした若い世代では「タイパ(=タイムパフォーマンス)」を重視する傾向が強いと言われていますが、「自分の好きなこと・モノにける時間を大事にしたい」といった価値観が表れていると言えそうです。

※「15分」～「1時間」の合計



	15分	30分	1時間	1時間30分	2時間	2時間超	(%)
20代	6.0	13.0	30.0	14.0	15.0	22.0	
30代	9.0	26.0	33.0	13.0	10.0	9.0	
40代	14.0	30.0	32.0	12.0	6.0	6.0	
50代	17.0	30.0	40.0	6.0	4.0	3.0	

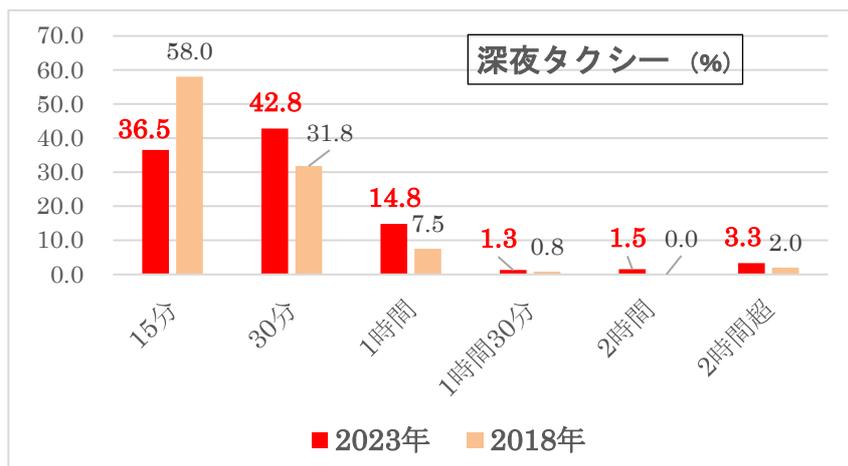
③深夜タクシーの行列待ち 「30分」まで覚悟 → 気長傾向

深夜タクシー待ちの覚悟は、「30分」(42.8%)が最も多く、次いで「15分」(36.5%)でした。この2つを合わせると約8割(79.3%)となり、“30分まで覚悟”が一般的な意識のようです。

なお18年調査から「15分」が減った(58.0%→36.5%)一方、「30分」以上の各項目が増えており、気長になったようです。

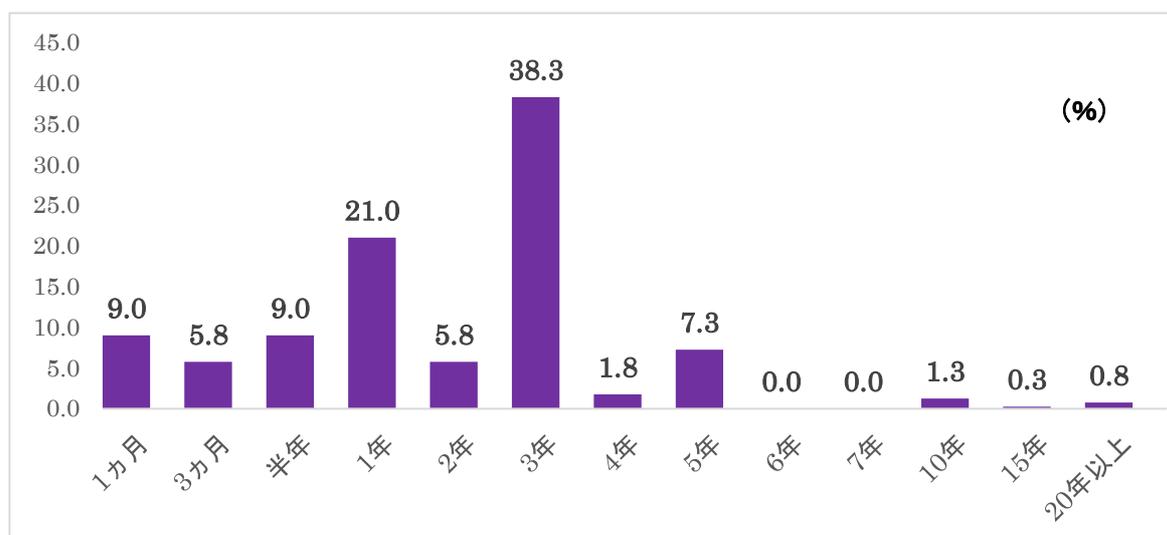
コロナ禍で、深夜バスの休止やタクシーの台数が減るなど交通手段が限られたことで、待たざるを得

ないという状況となったことが気長になった理由かもしれません。また、タクシーの現在地や到着までの時間が事前にわかるタクシーアプリの利用の広がりも一因かもしれません。



【ことわざでみる、“辛抱”の待ち時間】

Q3. 「石の上にも3年」は、“我慢強く辛抱すれば必ず成功する”ということわざですが、あなたなら、“我慢強く辛抱”する時間が何年までなら耐えられますか。



◆石の上にも…、辛抱は1年？ 3年？

結果が出るまで“辛抱する時間”もある意味、「待ち時間」といえるかもしれません。

そこで、我慢強く辛抱すれば必ず成功するという意味のことわざ「石の上にも3年」について、“辛抱する時間”が何年までなら耐えられるかを聞いてみました。

やはり、ことわざの「3年」の印象が強いためか、最も多かったのは「3年」(38.3%)でしたが、次いで「1年」(21.0%)が多く、回答の9割近く(88.9%)が“3年以内”に集中しました。

効率化、時短が進んだ現代で、さらに時間対効果を重視する「タイパ(タイムパフォーマンス)」という考え方が広がっていることもあり、成功したり、一人前になるために頑張るのは3年が限界のようです。

ちなみに、回答の平均値(※)は2年3ヵ月でした。

※「20年以上」を20年として算出

—以上—