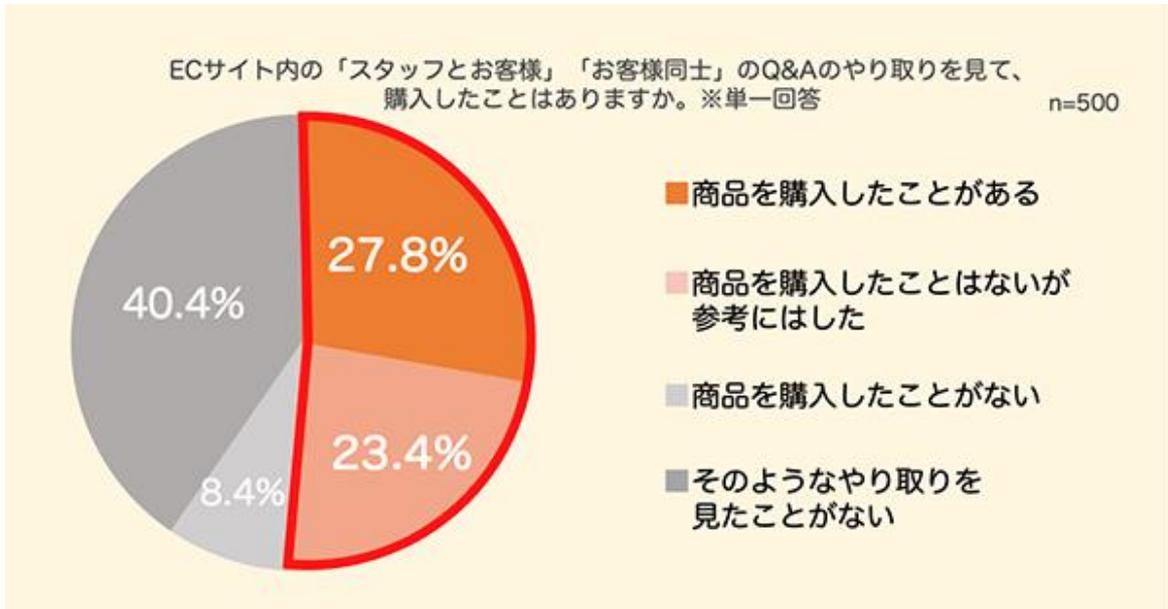


## 【UGCが購買行動にもたらす効果に関する調査】 あらゆる年代のユーザーがUGCによって満足度の高い購買体験を享受

EC商品検索・レビュー・ハッシュタグ・ECキュレーション・OMOソリューションを開発販売するコマースとCXのリーディングカンパニーであるZETA株式会社(本社：東京都世田谷区、以下ZETA)は、2023年12月に日本全国の20～60代の男女500名を対象に「UGC(※)が購買行動にもたらす効果」に関するアンケート調査を実施いたしました。

(※)User Generated Contentsの略称で、口コミやQ&Aをはじめとする「ユーザー生成コンテンツ」を指します。

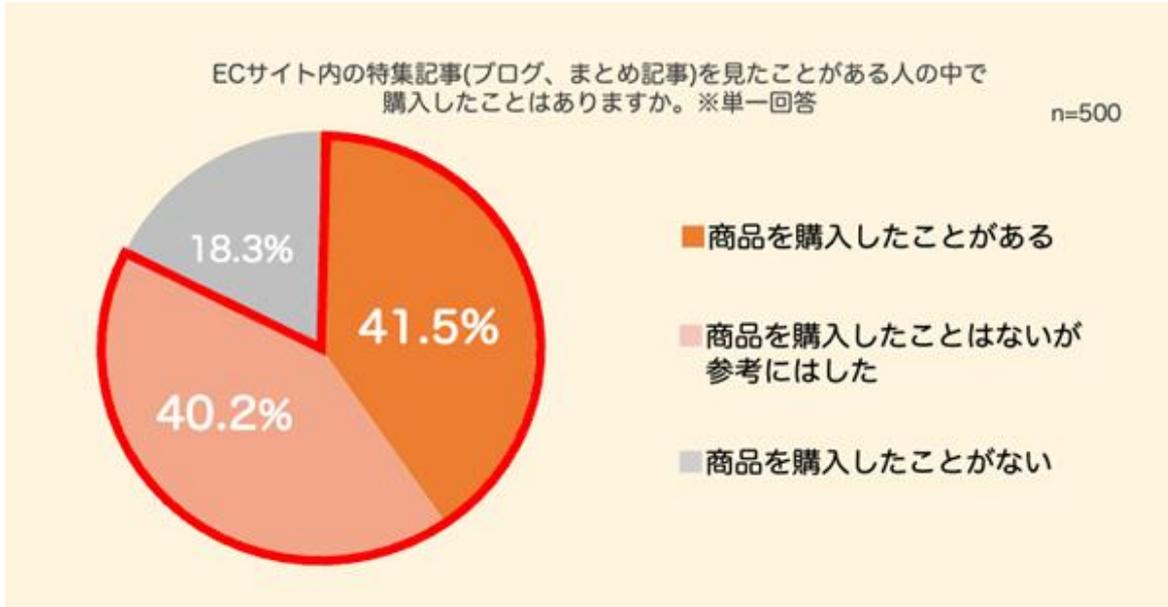
### 【Q&Aのやりとりに関する調査結果(単一回答)】



Q&Aのやり取りを見たことがない人を除くと、【購入したことがある】【購入したことはないが参考にした】を選択した人が大半となり、Q&Aが購入検討時の判断材料の一つとなっていることがわかりました。

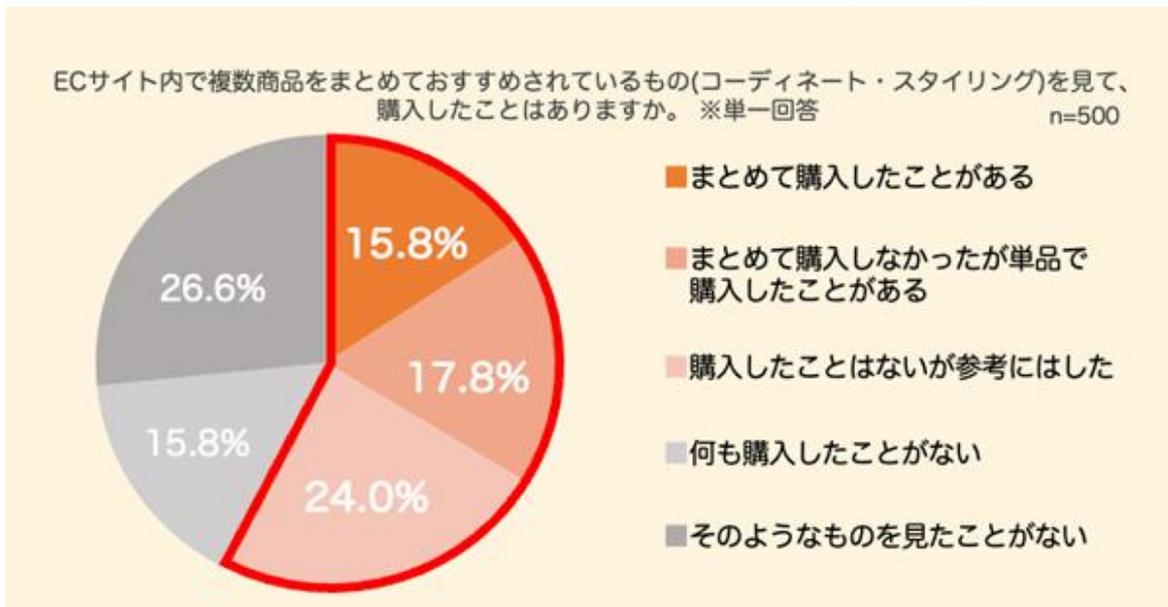
また、別途集計した年代別の調査結果では、20～60代のどの年代でも約半数がQ&Aのやり取りを見て【購入したことがある】【購入したことはないが参考にした】を選択しており、お客さま参加型のサービスの導入は幅広い層に対して効果的であると推測されます。

### 【ECサイト内の特集記事に関する調査結果 (単一回答)】



ECサイト内の特集記事を見たことがある人の中で【商品を購入したことがある】【商品を購入したことはないが参考にした】を選択した人が約8割となり、またそのうち約半数が【商品を購入したことがある】を選択しているため、特集記事が購入のきっかけとなる重要なコンテンツであることがわかりました。

### 【コーディネート・スタイリングに関する調査結果 (単一回答)】



複数商品がおすすめとしてまとめて表示されているもの(コーディネート・スタイリング)を全体の半数以上が購入時の参考にしており、さらにそれをきっかけに購入したことがある人の約半数が【まとめて購入したことがある】を選択しているため、コーディネートやスタイリングが購買促進効果や単価アップにつながるということがわかりました。

### 【商品購入後の満足度に関する調査結果 (単一回答)】



購入後に満足した一番の理由としておおよそ二人に一人が【口コミを参考にした結果、期待通りの商品だった】を選択しており、ユーザーはUGCにより満足度の高い購買体験を享受していることがわかりました。

この度のアンケートでは、上記の質問項目のほかに年代別でも調査をしており、20代~30代の若年層だけでなくあらゆる世代で購入時の参考としてUGCが有用であり、顧客満足度の向上にもつながることがわかる結果となりました。

「ZETA CX シリーズ」はEC商品検索・サイト内検索エンジン「ZETA SEARCH」、レビュー・口コミ・Q&Aエンジン「ZETA VOICE」、ハッシュタグ活用エンジン「ZETA HASHTAG」、ECキュレーションエンジン「ZETA BASKET」、OMO・DXソリューション「ZETA CLICK」をはじめとする8つのラインナップで、高度なデータ分析・マッチングの技術によってさらなる良質な購買体験を実現いたします。

ZETAは今後もユーザーおよびECサイト運営企業に有益なサービスの提供、効果の紹介をまいります。

2024年2月6日

報道関係者各位



---

## 【公式 SNS】

### ▼ サイジニアグループ X(旧 Twitter)

[ <https://twitter.com/ScigineerGroup> ]

サイジニアグループ公式 X(旧 Twitter)アカウントでグループ各社の IR・製品・セミナー登壇などの最新情報を配信します。

### ▼ ZETA 株式会社 Facebook

[ <https://www.facebook.com/zetacom> ]

プレスリリース情報などの ZETA に関するお知らせを配信します。

## 【ZETA CX シリーズ】

高度なデータ分析・マッチングの技術でユーザーにさらなる良質な購買体験を提供するマーケティングソリューションです。

以下 8 つのラインナップで構成され、顧客満足度・コンバージョンを高める製品として多くの大手 EC で採用されています。

### ▼ EC 商品検索・サイト内検索エンジン ZETA SEARCH

[ <https://zetacx.com/zeta-search> ]

### ▼ レビュー・口コミ・Q&A エンジン ZETA VOICE

[ <https://zetacx.com/zeta-voice> ]

### ▼ ハッシュタグ活用エンジン ZETA HASHTAG

[ <https://zetacx.com/zeta-hashtag> ]

### ▼ EC キュレーションエンジン ZETA BASKET

[ [https://zetacx.com/zeta-basket?utm\\_source=20240206&utm\\_medium=pattern-a](https://zetacx.com/zeta-basket?utm_source=20240206&utm_medium=pattern-a) ]

### ▼ OMO・DX ソリューション ZETA CLICK

[ <https://zetacx.com/zeta-click> ]

### ▼ レコメンドエンジン ZETA RECOMMEND

[ <https://zetacx.com/zeta-recommend> ]

### ▼ リテールメディア広告エンジン ZETA AD

[ <https://zetacx.com/zeta-ad> ]

### ▼ 予測・パーソナライズソリューション ZETA DMP

[ <https://zetacx.com/zeta-dmp> ]

---

お問い合わせは [info@zetacx.com](mailto:info@zetacx.com) までお気軽にご連絡ください

---

2024年2月6日  
報道関係者各位



▼ 大手 EC に採用されている ZETA CX シリーズの導入事例

URL : <https://zetacx.com/case>

- ・株式会社ニトリ運営の「ニトリネット」  
<https://zetacx.com/case/nitori-net>
- ・株式会社アルペン運営の「アルペングループオンラインストア」  
<https://zetacx.com/case/alpen-group-online-store>
- ・株式会社アーバンリサーチ運営の「UR ONLINE STORE」  
<https://zetacx.com/case/urban-research-online-store>

▼ 関連プレスリリース

- ・ジュンが運営する公式通販サイト『J'aDoRe JUN ONLINE』にレビュー・口コミ・Q&A エンジン「ZETA VOICE」が導入  
<https://zetacx.com/pressrelease/case/review-engine/jadore-jun-online-202401/2024/0130>
- ・ジョイックスコーポレーションが運営する公式通販サイト『The DUFFER of ST.GEORGE』に EC 商品検索・サイト内検索エンジン「ZETA SEARCH」が導入  
<https://zetacx.com/pressrelease/case/search-engine/joix-duffer-202401/2024/0116>
- ・ハッシュタグ活用エンジン「ZETA HASHTAG」を 資生堂ジャパンの運営する総合美容サイト『ワタシプラス by shiseido』に導入  
<https://zetacx.com/pressrelease/case/hashtag-engine/shiseido-watashiplus-202312/2023/1205>

=====  
■ ZETA 株式会社 <https://zetacx.com>

- ・所在地 : 154-0024 東京都世田谷区三軒茶屋 2-11-22 サンタワーズセンタービル 17F
  - ・設立 : 2006年6月
  - ・資本金 : 1億円
  - ・代表者 : 山崎 徳之
  - ・事業内容 : CX ソリューション「ZETA CX シリーズ」の開発・販売
- =====