

## 生成 AI などの EC 環境の変化により UGC 活用がさらに加速、 ZETA 導入先のレビュー・Q&A 投稿数が 1,550 万件を突破

CX 向上生成 AI ソリューション「ZETA CX シリーズ」を提供し、顧客体験価値の向上を支援する ZETA 株式会社(本社：東京都世田谷区、以下 ZETA)は、レビュー・口コミ・Q&A エンジン「ZETA VOICE」の導入サイトにおけるレビューおよび Q&A の投稿数が累計 1,550 万件を突破したことをお知らせいたします(2026 年 1 月時点)。



### ■背景：生成 AI の普及と EC における SNS 活用の高まり

EC 市場が成長を続け、EC サイト上で取り扱う商品数や情報量が増加する中、「ショッピングのプロセス自体を楽しみたい」、「買い物で後悔したくない」といった消費者心理がさらに高まっています。こうした状況において、ユーザーは生成 AI や SNS を活用するなど、信頼のおける情報源として他の消費者の声を重視する傾向が高く、クチコミや Q&A といった UGC(User Generated Content)は購買行動に影響を与える重要な資産となっています。

### ■実績：短期間での投稿数増加と UGC 活用の広がり

アパレルをはじめとする国内大手 EC サイトへ導入されているレビュー・口コミ・Q&A エンジン「ZETA VOICE」は 2025 年 11 月に累計投稿数 1,500 万件を突破(※1)して以降、数ヶ月で 50 万件を超える投稿を積み上げ、このたび 1,550 万件を突破しました。この加速的な増加は、消費者によるアウトプットの活発化に加え、EC 事業者が UGC をマーケティング戦略の中核に据え、顧客とのエンゲージメント強化を推進している現れであると考えられます。

2026 年 1 月 27 日

報道関係者各位



■展望：生成 AI・RAG 連携における「高精度なデータ」としての UGC

ZETA では、これら膨大な UGC データを活用し、EC 向け AI チャット「ZETA TALK」(※2)を通じて新たな購買体験を提供しています。「ZETA TALK」は EC 商品検索・サイト内検索エンジン「ZETA SEARCH」を基盤に、「ZETA VOICE」および「ZETA HASHTAG」などと連携し、LLM(大規模言語モデル)に RAG(検索拡張生成)を組み合わせることで、サイト内の商品データに加えてリアルな「消費者の声」を回答の根拠として参照します。

これにより、従来の AI チャットに見られる汎用的な回答にとどまらず、個別の商品の使用感やサイズ感に基づいた精度の高い接客体験を実現します。生成 AI と EC の融合が加速する中で、データの質と量は生成 AI の回答精度に直結するため、ZETA が保有する膨大な UGC はエージェンティックコマース時代における強力な優位性となります。

なお、本テーマ詳細については、最新コラム「エージェンティックコマースにおける検索」(※3)にて詳しくご紹介していますので、ぜひご覧ください。

ZETA は AI を活用したデータ解析の強みを活かし、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を提供してまいります。

-----  
(※1) AI 時代の EC で広がる UGC 活用！ZETA 導入先のレビュー・Q&A 投稿数が 1,500 万件を突破！

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-voice-review-qa-post-breakthrough-15m/2025/1105>

(※2) EC サイト向け AI チャット「ZETA TALK」の提供を開始  
～「ZETA SEARCH」との組み合わせにより高度な検索連携を実現～

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-talk-start-of-provision/2025/1117>

(※3) エージェンティックコマースにおける検索

<https://zeta.inc/column/ai-dig/agentic-commerce-search/2026/0121>

-----  
**【公式 SNS】**

X アカウント

[ [https://twitter.com/zeta\\_cx](https://twitter.com/zeta_cx) ]

Facebook アカウント

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

2026 年 1 月 27 日

報道関係者各位



**【CX 向上生成 AI ソリューション ZETA CX シリーズ】**

EC 商品検索・サイト内検索エンジン ZETA SEARCH

[ <https://zeta.inc/cx/products/zs> ]

リテールメディア広告エンジン ZETA AD

[ <https://zeta.inc/cx/products/za> ]

生成 AI 検索最適化サービス ZETA GEO

[ <https://zeta.inc/cx/products/zg> ]

ハッシュタグ活用エンジン ZETA HASHTAG

[ <https://zeta.inc/cx/products/zh> ]

レビュー・口コミ・Q&A エンジン ZETA VOICE

[ <https://zeta.inc/cx/products/zv> ]

ロイヤルティ向上エンジン ZETA ENGAGEMENT

[ <https://zeta.inc/cx/products/ze> ]

EC キュレーションエンジン ZETA BASKET

[ <https://zeta.inc/cx/products/zb> ]

OMO・DX ソリューション ZETA CLICK

[ <https://zeta.inc/cx/products/zc> ]

レコメンドエンジン ZETA RECOMMEND

[ <https://zeta.inc/cx/products/zr> ]

EC 向け AI チャット ZETA TALK

[ <https://zeta.inc/cx/products/zt> ]

予測・パーソナライズソリューション ZETA DMP

[ <https://zeta.inc/cx/products/zd> ]

**【問合せ先】**

製品に関するお問合せ：[info@zeta.inc](mailto:info@zeta.inc)

IR に関するお問合せ：[ir@zeta.inc](mailto:ir@zeta.inc)

=====

■ **ZETA 株式会社** <https://zeta.inc>

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：2005 年 8 月

資本金：96 百万円(2024 年 10 月 1 日時点)

代表者：山崎 徳之

事業内容：CX 向上生成 AI ソリューションの開発・販売

=====