

2026年1月27日

報道関係者各位



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]

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

IR に関するお問合せ : 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
