

【EC 検索トレンド調査 2026】

ユーザーの過半数が検索機能を重視、EC サイトの離脱者は AI の提案型検索に期待
～検索精度が EC サイトの購買体験に大きく寄与、ZETA が最新の検索動向を公開～

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、2025 年 12 月に「EC サイトの商品探索に関する調査」を実施いたしました。

EC 市場の成熟に伴い、ユーザーは「単に探す」から「ストレスなく出会う」体験を重視しており、検索機能の充実度や精度が購買体験における満足度に影響を与えていることが明らかになりました。

■ 調査概要

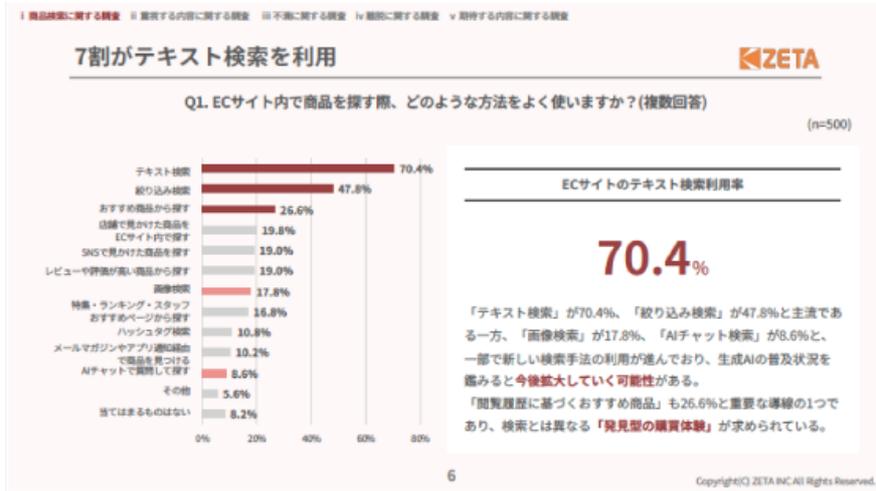
- 調査主体 : ZETA 株式会社
- 調査対象 : 月に 1 回以上 EC サイトを利用し、購入商品が未確定であっても EC サイトで検索・閲覧する男女
- 有効回答数 : 500 名
- 調査期間 : 2025 年 12 月
- 調査方法 : インターネットアンケート

■ トピックス

1. 検索手法の多様化 : 「テキスト検索」が主流も、「画像」や「AI チャット」の利用者も増加傾向
2. 購買の鍵は検索精度 : ユーザーの過半数が検索機能を最重要視、「正確なヒット」が満足度に影響
3. AI への期待 : 検索結果が多すぎて離脱したユーザーの過半数が「AI による提案型検索」に期待

■ 調査結果詳細

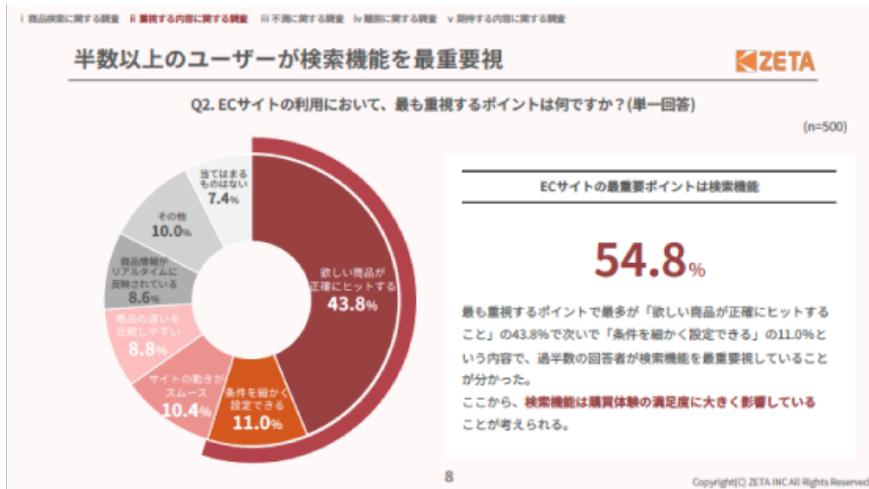
【1】次世代検索の利用が加速 - 商品検索に関する調査結果



ECサイトの検索手法は「テキスト検索」が70.4%と最多、次いで「絞り込み検索」が47.8%という結果となりました。

一方で「画像検索」が17.8%、「AIチャット検索」が8.6%と、一部で新しい検索手法の利用が進んでいることがわかりました。

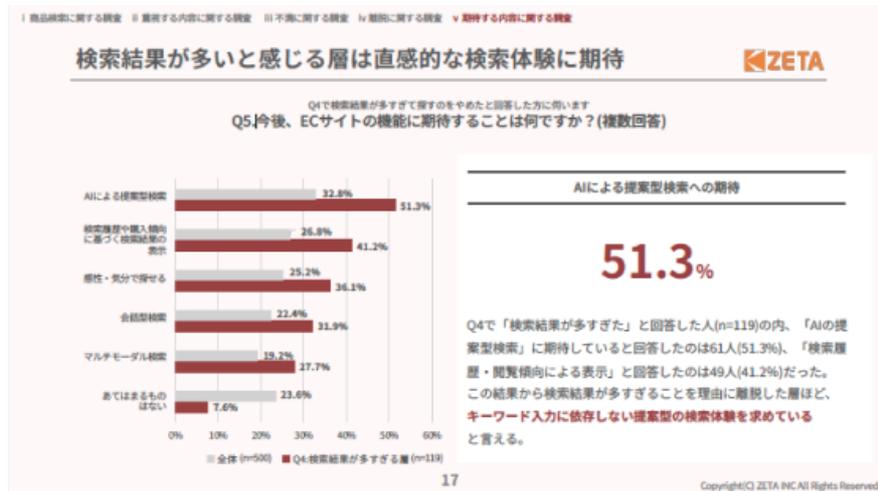
【2】欲しいものにすぐ辿り着けるサイトか - 重視する内容に関する調査結果



重視する内容では「欲しい商品が正確にヒットすること」が43.8%と最多、次いで「条件を細かく設定できる」が11.0%と続きました。

過半数の回答者が検索機能を最重要視していることが明らかになり、検索機能の強化が投資対効果(ROI)の高い施策であることを示唆しています。

【3】 AIによる提案へのニーズ - 期待する内容に関する調査結果



本調査内で「ECサイトを離脱した理由」に関して「検索結果が多すぎて探すのをやめた」と回答したうち、「AIの提案型検索」に期待していると回答したのは51.3%、「検索履歴・閲覧傾向による表示」と回答したのは41.2%という結果となりました。

キーワード入力に依存しない提案型の検索体験を求めている傾向が見られました。

■ 考察：EC運営企業が取り組むべきCX改善施策

今回の調査により、検索体験の質が購買行動に直結していることに加え、検索精度への不満が離脱につながる可能性やAI提案型検索への期待が明らかになりました。

ECサイト内での商品との出会いにおける機会損失への対策として、またAIを活用した提案型検索への期待が高まっている今、検索は重要なCX改善施策です。

■ 完全版調査レポートダウンロード(無料)

このたび上記の調査項目に加え「不満に関する調査」「離脱に関する調査」など、ECの商品探索に関してさまざまな視点から調査を行った完全版レポートを下記よりダウンロードいただけます。ECサイトのCX改善・検索機能強化・AI活用をご検討中の方は、本調査資料をぜひご活用ください。

◆ダウンロードはこちら(所要時間：1分程度)

<https://zeta.inc/download/research>

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。

2026年2月24日

報道関係者各位



【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>]

【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

2026年2月24日

報道関係者各位



=====

■ 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

=====