

生成 AI 時代の競争優位性を支える UGC データ資産が拡大、 ZETA 導入先のレビュー・Q&A 投稿数が 1,600 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 1,600 万件を突破したことをお知らせいたします(2026 年 2 月時点)。



■背景：エージェント型コマースの進展と「信頼できるデータ」の重要性

AI チャットや AI エージェントを通じて商品を探検・購入する「エージェント型コマース」が急速に進展しており、ユーザーが AI との対話を通じて意思決定を行うシーンが増加しています。2026 年 2 月には、米国での Google 検索における「AI Mode」にて、UCP(Universal Commerce Protocol)を実装した小売店(Wayfair など)の商品に「Buy(購入)」ボタンが表示され、検索結果内で決済まで完結できる機能が実装開始されるなど、EC サイトを訪れる前に AI 環境下で購買行動が完結する動きが顕在化しています。

このような環境下で AI が参照するデータの質は顧客体験の質に影響を与える重要な要素です。購入者によるレビューや Q&A といった UGC(User Generated Content)は「信頼性の高い一次情報」であり、AI の回答根拠としての価値がこれまで以上に高まっています。

■実績：短期間での投稿数増加、加速する UGC の資産化

国内大手 EC サイトを中心に導入が進む「ZETA VOICE」におけるレビューおよび Q&A の投稿数は、2026 年 1 月に 1,550 万件を突破して以降も極めて速いペースで増加を続け、翌月の 2026 年 2 月時点で累計 1,600 万件を突破いたしました。(※1)

2026年3月25日

報道関係者各位



わずか1ヶ月という短期間での増加は、消費者による情報発信の活発化に加え、EC事業者がUGCを単なるコンテンツとしてではなく、生成AI時代における「戦略的なデータ資産」と捉え、CX向上に向けた活用を加速させていることが背景にあります。こうしたUGCは、AIが参照する情報の信頼性を担保し、企業の競争力を左右する重要なデータ資産へと進化しています。

■展望：膨大なUGCデータを基盤とした「AI時代の競争優位性」の確立

AIが商品選定や購買プロセスに関与する時代において、膨大なUGCデータを保有・活用できることは企業の強力な競争優位性となります。当社ではこれらのUGCデータを、生成AI連携基盤「ZETA LINK for AI」およびEC向けAIチャット「ZETA TALK」と密接に連携させることで、次世代の購買体験の実現を推進しています。

・ハルシネーションの抑制や回答精度の向上

生成AI連携基盤「ZETA LINK for AI」(※2)を介して、「ZETA SEARCH」および「ZETA VOICE」のデータを各種AIチャットや生成AIサービスへ柔軟に連携できる基盤を整備することで、ハルシネーションの抑制や回答精度の向上に貢献します。

・納得感のあるAI接客の実現

EC向けAIチャット「ZETA TALK」(※3)では、商品スペックに加えて1,600万件を超えるリアルなユーザーの声を回答の根拠として活用することで、具体的かつ納得感のあるAI接客を可能にします。

当社が保有するUGCデータ資産は、EC事業者のコンバージョン率向上や顧客ロイヤルティの醸成に直結するだけでなく、エージェントックコマース時代における優位性を築き、今後のCX最適化およびAI活用の高度化に寄与していくものと見込まれます。

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) 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

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-voice-review-qa-post-breakthrough-15-5m/2026/0127>

(※2) ZETA、生成AIとの連携基盤製品「ZETA LINK for AI」を提供開始。商品検索エンジン、クチコミ・Q&Aエンジンと生成AIの接続を容易に実現し、エージェントックコマースを加速

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-link-start-of-provision/2026/0217>

2026年3月25日

報道関係者各位



(※3) 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>

【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>]

ハッシュタグ活用エンジン ZETA HASHTAG

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

リテールメディア広告エンジン ZETA AD

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

レビュー・口コミ・Q&A エンジン ZETA VOICE

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

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>]

生成 AI 連携基盤 ZETA LINK for AI

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

生成 AI 検索最適化サービス ZETA GEO

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

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>]

予測・パーソナライズソリューション ZETA DMP

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

2026年3月25日

報道関係者各位



【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

=====