

**AIが商品を提案する時代に「選ばれる理由」を可視化、  
ZETA導入先のレビュー・Q&A投稿数が1,700万件を突破  
～1,700万件超のUGCデータを検索やデジタルシelf上の比較検討に活用し、  
購買体験の高度化を推進～**

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1,700万件を突破したことをお知らせいたします(2026年4月末時点)。



**■背景：エージェンティックコマース時代に高まるUGCデータの重要性**

生成AIやAIエージェントの広がりに伴い、ユーザーがAIとの対話を通じて商品を探検・比較し、購買する「エージェンティックコマース」への注目が高まっています。こうした環境下では、商品スペックや在庫情報だけでなく、実際の購入者によるクチコミやQ&AといったUGC(User Generated Content)を活用し、ユーザーの関心や利用シーンに応じた提案を行うことが重要となっています。

ZETAでは、ZETA CXシリーズのOpenAI「Apps in ChatGPT」への対応(※1)やAIレコメンドエンジン「ZETA RECOMMEND」におけるマルチアングルレコメンドの拡張(※2)などを通じて、エージェンティックコマース時代に向けた取り組みを推進しています。

これらの取り組みにおいて重要となるのが商品提案の根拠となるデータの充実です。とくに、ChatGPTなどの対話型UIやデジタルシelf上で商品を提案する際、クチコミ・Q&Aを活用することで「何をすすめるか」だけでなく、「なぜそれをすすめるのか」をユーザーに提示することが可能となります。

2026年5月12日

報道関係者各位



UGCは、AIによる商品提案に納得感と信頼性を与えるデータ資産として、今後さらに価値を増していくと考えられます。

### ■実績：レビュー・Q&A投稿数が累計1,700万件を突破

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2月に1,600万件を突破して以降も着実に増加を続け、このたび累計1,700万件を突破いたしました。(※3)

レビューやQ&Aの投稿数が拡大している背景には、ユーザーが購入前後の体験や疑問を共有する機会が増えていることに加え、ECサイト上での購買判断において「実際の利用者の声」の重要性が高まっていることが挙げられます。さらに、クチコミやQ&Aは商品詳細ページで参照される情報にとどまらず、生成AIによる商品提案や検索、レコメンドなどの精度や納得感を高めるデータとしての活用も広がっています。

ZETAでは「ZETA VOICE」によって蓄積されたUGCデータを、「ZETA CXシリーズ」全体の高度化に寄与するデータ資産として活用を推進しています。とくにAIレコメンドエンジン「ZETA RECOMMEND」の「マルチアングルレコメンド」では、人気商品やトレンド、ハッシュタグ、パーソナライズなど複数の切り口に加え、クチコミやQ&Aを活用した商品表示にも対応しています。(※4)

これにより、ユーザーは実際の購入者の声を参考にしながら商品を比較・検討することが可能となり、より納得感のある購買体験につながります。

### ■展望：UGCを起点にしたエージェントックコマース時代のCX高度化

AIが商品探索や購買判断に関与する時代において、膨大なUGCデータを保有し活用することはEC事業者の優位性を支える重要な要素となります。

ZETAでは、「ZETA VOICE」に蓄積された1,700万件を超えるレビュー・Q&Aデータをデジタルシェルフ上の比較検討やChatGPTアプリへの対応など多様な接点で活用することで、ユーザーが商品を「見つける」「比べる」「納得して選ぶ」といった一連の購買体験をシームレスに実現します。

とくに、生成AIやAIエージェントなどが商品提案を行う場面では、実際の利用者の声をもとにしたUGCデータが、AIの回答や提案に信頼性を与える重要な役割を担います。ZETAは今後も「ZETA VOICE」における豊富なUGCデータを活用し、エージェントックコマース時代に求められるCX向上を支援します。

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。

2026年5月12日

報道関係者各位



※1 ZETA CX シリーズが OpenAI 「Apps in ChatGPT」 に対応、エージェント型コマース時代の取り組みを加速

～ChatGPT から EC 事業者アプリを通じて直接 ZETA CX シリーズの商品検索・レコメンド・クチコミ・Q&A などが呼び出し可能に～(2026年4月9日公開)

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-cx-series-chatgpt-compatible/2026/0409>

※2 AI レコメンドエンジン「ZETA RECOMMEND」が、マルチアングルレコメンド表示に対応～ユーザーのコンテキストに合わせ、多様な見せ方で商品を提案することで CX を向上～(2026年4月15日公開)

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-recommend-support-multi-angle-recommendation-display/2026/0415>

※3 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(2026年3月25日公開)

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-voice-review-qa-post-breakthrough-16m/2026/0325>

※4 「ZETA RECOMMEND」のマルチアングルレコメンドがクチコミ・Q&A 表示に対応～商品やハッシュタグに加え、クチコミ・Q&A を新たに活用することでより CX を高めたデジタルセルフ体験を実現～(2026年4月30日公開)

<https://zeta.inc/press-release/products/zeta-recommend-multi-angle-review-display/2026/0430>

## 【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> ]

## 【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> ]

2026年5月12日

報道関係者各位



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> ]

**【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

=====