

報道関係者各位

2020年4月27日

ZETA株式会社

## レビュー・Q&Aエンジン『ZETA VOICE』が Q&Aフォーラム化機能に対応

EC商品検索・レビュー・レコメンドを開発販売するコマースとCXのリーディングカンパニーであるZETA株式会社（本社：東京都世田谷区、以下ZETA）は、レビュー・Q&Aエンジン『ZETA VOICE』の最新機能をご紹介します。

2020年4月に入りリテール・ブランド企業各社の2月期の売上速報が発表されており、ECの売上が伸長しているニュースが注目を集めています。

=====

### ▼参考記事▼

ニトリの通販・EC売上は14.6%増の443億円、通販比率は6.9%（2020年2月期）

<https://netshop.impress.co.jp/node/7506>

引用元：2020年4月13日付 ネットショップ担当者フォーラムより

=====

店舗へ行くことが難しくなっている現在の状況下によりECを活用するユーザーの裾野が急速に拡大しており、ユーザーが増加するとともに商品・サービスに関する問い合わせも増加、内容も複雑化しています。

SNSやレビューが生活に定着し一般消費者が自ら情報発信することが当たり前となったことで、消費者はより詳細な情報を入手するために問い合わせにも透明性とインタラクティブ性を求めるようになりました。

定型文のFAQ対応だけでなく、個々のユーザーの具体的な悩みや疑問・シーンに合わせた使い方など自由に質疑を展開できるQ&Aへの対応ニーズを受けて、レビュー・Q&Aエンジン『ZETA VOICE』の標準機能として新たにQ&Aフォーラム化機能を実装致しました。

Q&Aフォーラム化機能ではECサイトの会員ユーザーや店舗のスタッフが双方向でコミュニケーションをとることが可能で、ニーズの把握・誤った商品理解での購入を減らして返品率を低下させる効果や、スタッフによる悩み解決までのサポートが行えるなどCXの向上が期待できるほか、会員登録前のユーザーへの情報提供やSEO対策にも有効です。

また当社が提供するEC商品検索・サイト内検索エンジン『ZETA SEARCH』と連携してQ&Aフォーラム内をキーワード検索する、拡張機能の『ZETA SEARCH CHAT EXTENSION』を連携させてAIによるテキスト分類を行い、対話形式で商品の不備や推奨する使用環境の確認といった個別の問い合わせに対応するなど、ユーザーの課題解決に向けたマーケティングが可能となります。

製品価格やその他の詳細な製品情報につきましては、以下よりお問い合わせ下さい。

———<問合せフォーム>———

<https://zetacx.com/contact>

---

今後も随時追加機能に関する情報発信を行ってまいりますので、ご期待ください。

## 【ZETA CX シリーズ製品ご案内】

### ▼ EC商品検索/サイト内検索エンジン ZETA SEARCHについて

[\[https://zetacx.com/zeta-search\]](https://zetacx.com/zeta-search)

ECサイトにおける検索で重要とされる「絞り込み」と「並び替え」の設定の自由度・柔軟性を追求したEC商品検索/サイト内検索エンジンで、大規模・高負荷に対応しており、ユーザの離脱率、放棄率を低下しコンバージョンを最大化します。

キーワード入力時のサポート機能であるサジェスト機能やもしかして検索、ドリルダウン式絞り込みや事前に該当件数を表示するファセットカウントなど多彩な検索機能を有しており、パッケージとしての安定性と迅速な導入に加えて、実装の柔軟性とカスタマイズ性の高いサイト内検索が実現可能となります。

### ▼ レコメンドエンジン ZETA RECOMMENDについて

[\[https://zetacx.com/zeta-recommend\]](https://zetacx.com/zeta-recommend)

個々のユーザーにパーソナライズされたオスズメを表示するレコメンドエンジンで、協調フィルタリング・ルールベースフィルタリングをはじめ、複数のマッチングロジックを組み合わせ様々なデータを活用したオスズメが可能です。

機械学習機能によって、購買履歴・閲覧履歴・検索履歴などの行動履歴を元に個々のユーザーの特徴を把握し、気候情報やトレンド情報などの外部データとの連携、デバイスやフェーズでの出し分けにも対応しており自由度の高いレコメンドを実現します。

最先端のレコメンド手法によりユーザーに新たな「気づき」を喚起することで潜在的ニーズを掘り起こし、クロスセルの実現とサイト価値向上・収益力アップにつなげます。

#### ▼ レビューエンジン ZETA VOICEについて

[<https://zetacx.com/zeta-voice>]

サイトそのものや提供する商品・サービスなどに対して、複数の評価軸を用いた多面的評価によるレビューコンテンツを、容易にサイトに実装できるエンジンです。

SEO対策にも有効とされる、点数による評価・フリーコメント・スタッフレスポンスなどの多彩な機能を有しているほか、投稿レビューデータの分析、A/Bテストでの活用、レビューの検索結果への反映などによって、サイトコンテンツの充実化が図れます。

購入検討中のユーザーに対し、他の消費者のリアルな声を届けることは、ユーザー目線で透明性・信頼性の高いマーケティングの実現と、購買行動への強力なバックアップとなります。

---

※お問い合わせ・ご相談・御見積は [info@zetacx.com](mailto:info@zetacx.com) までお気軽にご連絡下さい

---

#### ● トップ企業ECサイトに採用されているZETA CX シリーズの導入事例

URL : <https://zetacx.com/case>

- ・株式会社イトーヨーカ堂様運営の「イトーヨーカドーネットスーパー」

<https://zetacx.com/case/iyns>

- ・株式会社ヤマダ電機様運営の「ヤマダウェブコム」「ヤマダモール」「ピーチクパーク」

<https://zetacx.com/case/yamadadenki>

- ・ブックオフオンライン株式会社様運営の「ブックオフオンライン」

<https://zetacx.com/case/bookoffonline>

今後も様々な業界にて大手企業様の導入が続々と続きます。

#### ■ ZETA CX シリーズ一覧

- ・ EC商品検索/サイト内検索エンジン「ZETA SEARCH」
- ・ レビュー・口コミ・Q&Aエンジン「ZETA VOICE」
- ・ レコメンドエンジン「ZETA RECOMMEND」
- ・ OMO・DXソリューション「ZETA CLICK」
- ・ 広告最適化エンジン「ZETA AD」
- ・ パーソナライズソリューション「ZETA DMP」

## ■関連プレスリリース

・株式会社集英社が運営する公式ファッション通販サイト『集英社 FLAG SHOP』にて商品検索エンジン「ZETA SEARCH」 レコメンドエンジン「ZETA RECOMMEND」の2製品が導入されました

<https://zetacx.com/pressrelease/case/search-engine/flag-shop201910/2019/1106>

・株式会社アーバンリサーチが運営する公式オンラインショッピングサイト『URBAN RESEARCH ONLINE STORE』にてレビューエンジン「ZETA VOICE」が導入されました

<https://zetacx.com/pressrelease/case/review-engine/urbanresearch-online-store201911/2019/1127>

・株式会社アルペンが運営する公式通販サイト「アルペングループオンラインストア」にて EC商品検索/サイト内検索エンジン「ZETA SEARCH」が導入されました

<https://zetacx.com/pressrelease/case/search-engine/alpen-group-online-store201912/2019/1203>

・画像から似ている商品が見つかる検索機能『ZETA SEARCH IMAGE EXTENSION』を提供開始

<https://zetacx.com/pressrelease/products-function/zeta-search-image-extension201912/2019/1218>

・チャット型検索エンジン『ZETA SEARCH CHAT EXTENSION』を提供開始

<https://zetacx.com/pressrelease/products-function/zeta-search-chat-extension202004/2020/0414>

・EC商品検索/サイト内検索「ZETA SEARCH」コーディネート検索機能と活用例のご紹介

<https://zetacx.com/pressrelease/products-function/zeta-search-coordinate202004/2020/0421>

1

=====  
**■ ZETA 株式会社** <https://zetacx.com>

・本社所在地：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：2006年6月

・資本金：1億円

・代表者：山崎 徳之

・事業内容：CX ソリューション「ZETA CX シリーズ」の開発・販売、サーバホスティング・運用監視

=====