



2026年4月30日

各位

会社名 ZETA 株式会社
代表者名 代表取締役社長 山崎 徳之
(コード番号：6031 東証グロース)
問合せ先 取締役 CFO 森川 和之
(TEL.03-5779-6250)

「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 を高めたデジタルシェルフ体験を実現～

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、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」において、新たにクチコミ・Q&A を加えたレコメンド表示に対応したことをお知らせいたします。

今回の対応により、パーソナライズによるレコメンドやトレンド、ハッシュタグといった従来の観点に加え、実際の購入者によるクチコミなどの評価や Q&A を含む UGC(User Generated Content)をメインとした表示ができるようになりました。

具体的には、デジタルシェルフ上にクチコミ・Q&A を表示するセクションを設けることが可能となります。そのクチコミ・Q&A セクションでは、投稿順や評価の高い順で複数の商品のクチコミや Q&A を横方向にカルーセルなどの UX で連続して表示します。さらに、個々のクチコミ・Q&A 表示部分は縦方向に回転することで、同じ商品に基づく他のクチコミ・Q&A も連続して表示することが可能です。

これにより、ユーザーは自身の興味関心や利用シーンに加え、使用感や満足度など他のユーザーの声も踏まえながら商品を比較・検討できるようになり、より納得感のあるデジタルシェルフ体験につながります。



■背景：購買判断における「クチコミ・Q&A」の重要性の高まり

近年のEC市場において、検索やレコメンドによる商品発見に加え、レビュー・Q&AなどのUGCに基づいた購買判断が一般化しています。とくに生成AIや対話型UIの普及により、ユーザーは曖昧な要件のままだでも対話を通じてニーズを具体化しながら商品を探索できるようになっており、商品スペックや人気度に加えて、実際の利用者による評価や感想を踏まえた提案の重要性が高まっています。

こうした背景を受け、ZETAでは「ZETA RECOMMEND」が提供する「マルチアングルレコメンド」において、従来のハッシュタグ・人気・パーソナライズ・トレンドなどに加え、新たにクチコミ・Q&Aを活用した商品表示に対応しました。これにより、「高評価の商品を見たい」「使用感の満足度が高い商品を比較したい」「購入前の疑問を解消しながら商品を選びたい」といったユーザーの関心や意図に沿った商品提案が可能となります。また、商品提案の段階からクチコミやQ&Aを取り入れることで、「どの商品が自分に合うか」だけでなく「なぜそれが選ばれているのか」までを把握しながら比較検討を進めることが可能となります。

さらに「マルチアングルレコメンド」にクチコミ・Q&Aを表示するセクションを新たに追加したことで、商品比較と商品理解を行き来しやすい体験を実現しています。「あなたへのおすすめ」「人気」「トレンド」といった観点に加え、「クチコミ・Q&A」に基づく商品提案が加わることで比較の幅が広がり、ユーザーは気になった商品のクチコミやQ&Aを縦方向に連続して確認しながら商品理解を深めることが可能となりました。これにより、探索と判断が一体となったデジタルセルフ体験を提供します。

■クチコミ・Q&A対応により拡張する「マルチアングルレコメンド」

1. レビュー・評価・Q&Aをもとにした新たな比較検討体験を実現

クチコミやQ&Aを活用したレコメンド表示により、商品データや人気情報に加え、実際の購入者による声を踏まえた比較ができるようになりました。これにより、ユーザーは購入後の使用感をイメージしながら商品を比較することが可能となり、デジタルセルフ上でより自分に合った商品を選びやすくなります。

2. クチコミ・Q&A を通じて比較と理解を深めるデジタルシェルフを実現

「マルチアングルレコメンド」は、人気・トレンド・ハッシュタグ・パーソナライズなど複数の観点で商品群を提示できることが特長です。今回の対応により、クチコミ・Q&A に基づくおすすめ商品を横方向に見比べながら、その商品についての評価や回答内容などを縦方向に連続して確認できるようになりました。これにより、ユーザーは商品を比較しながら、気になる商品の購入理由や使用感への理解もその場で深めることが可能となり、より納得感のある比較検討につながります。

3. デジタルシェルフ上の商品発見の幅をさらに拡張

レビュー評価や実際の利用者からの声、購入前の疑問に対する回答内容などを踏まえた商品提案により、人気やトレンドだけでは見えにくい観点からも商品を見つけやすくなり、デジタルシェルフにおける商品発見の幅がさらに広がります。

■クチコミ・Q&A の活用で広がる「ZETA RECOMMEND」のデジタルシェルフ

「マルチアングルレコメンド」は、人気・トレンド・ハッシュタグ・クチコミ・Q&A など複数の視点から商品を提示することで、ユーザーの発見と比較検討を支えるデジタルシェルフ進化を続けています。今回のクチコミ・Q&A 対応により、レビューや評価といったリアルな声に加え、購入前の疑問に対する回答を踏まえた提案が可能となり、商品選びにおける判断材料をより豊かにします。

また、複数のレコメンドパターンを提示しながら、各商品のクチコミや Q&A を一連の流れで確認できるため、デジタルシェルフ上での比較検討は横に広がる商品発見と各商品に対して縦に深まる理解を一体化した購買体験を実現します。こうしたデジタルシェルフの展開は、検索、比較、判断を横断する新たな購買インターフェースの構築に寄与します。

今後も UGC やリテールメディアを活用した「エージェンティックコマース」時代に求められる購買体験の高度化を推進してまいります。

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。

なお、本件の業績に与える影響は軽微です。

■ ZETA 株式会社について <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 |

【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

以上