



ショッピングサイトもSNS化の時代に

～ユーザーをワクワクさせる
コマースメディアのポテンシャルとは～

ZETA株式会社代表取締役社長 山崎徳之

アジェンダ

1. 消費者にとってのCX
2. ECはコマースメディアへ進化
3. コマースメディアを盛り上げるコンテンツ
4. 当社製品導入事例

消費者にとってのCX

人生には多くのイベントがあり、日常生活の楽しみのひとつにショッピングが存在する



日常的なコミュニケーションツールとなったSNS

2000年代前半にFacebookやXなどが台頭しSNSは私たちの生活に深く根付き日常的なものに

Facebook

X(旧Twitter)

Instagram

Snapchat

TikTok

LinkedIn

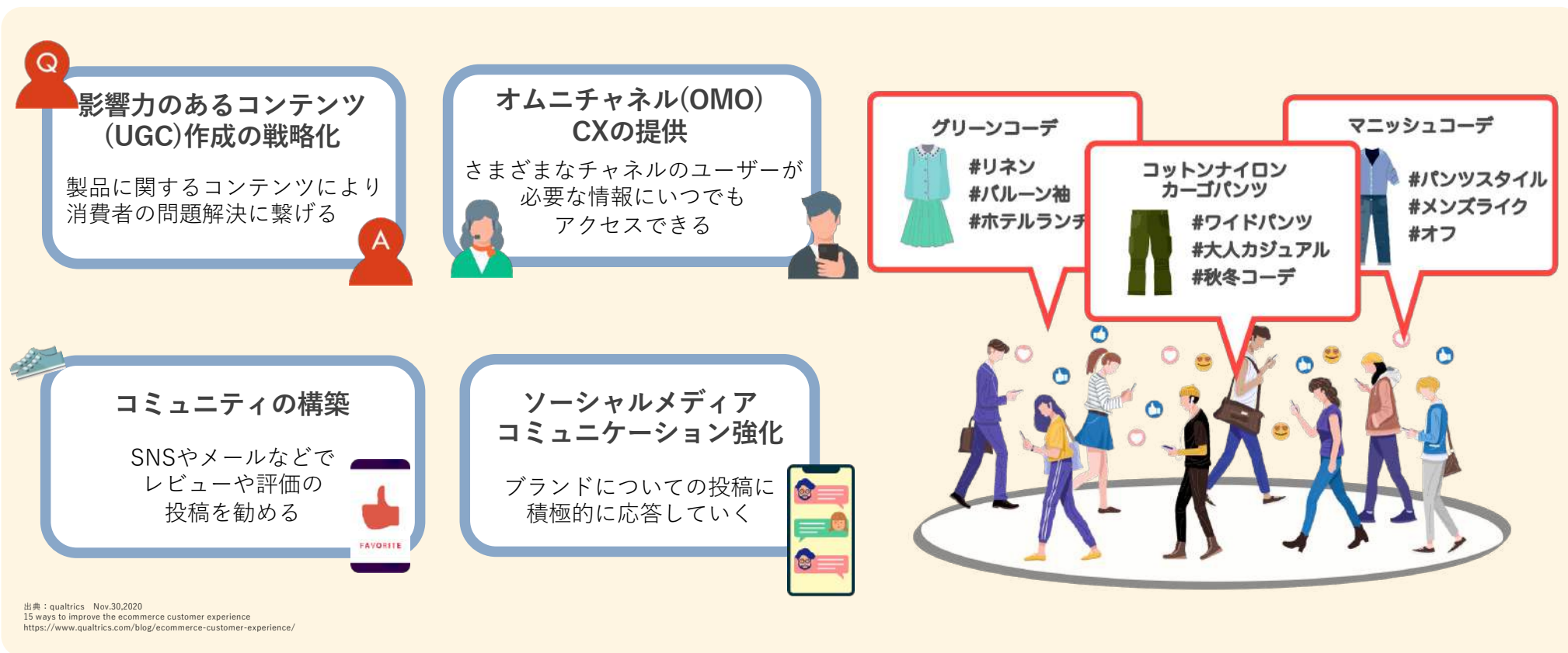
コミュニケーションの
あり方の変化

生活様式の変化



ショッピングサイトのSNS化

ECにもUGCやハッシュタグといったコンテンツが登場し、まるでSNSのように



ハッシュタグでつながるEC×SNS

GoogleでSNS情報も検索可能になりECとSNSの垣根がなくなっている

ハッシュタグの横断検索

Googleによる「ハッシュタグ検索」が開始



引用元：<https://www.watch.impress.co.jp/docs/news/1601174.html>



#ふんわり

#リゾート

#手洗い

#スタイリング

#トレンド

#こなれ感

ハッシュタグ活用エンジン
「ZETA HASHTAG」導入企業が
Googleハッシュタグ検索
上位にランクイン!

ZETA
HASHTAG

ユーザーを魅了するコマースメディア

ECサイトはコマースメディアへと進化しユーザーに購買体験を楽しんでもらう環境に発展



ECを盛り上げるコンテンツ

ワクワク感のある体験を提供するためのメディアコンテンツが次々と誕生している

＼スタッフコンテンツ／



2024.8.27 三軒茶屋店 ○○子

秋のお出かけコーデ。カーディガンの着脱で寒暖差にも対応できて◎スカートはSサイズを着用しています！

>このスタッフの他のスタイリングを見る

＼コーディネート特集／

おすすめの低身長コーデ10選！



ブランド担当者

リテール企業

今やスタッフだけではなく
誰もが発信者になる時代に！

店舗スタッフ

ユーザー

＼ECキュレーション／

美容



＼チャット機能／



秋に友人の結婚式があるのですが、おすすめのコーディネートを教えてください

先日購入された靴に合うこちらのワンピースはいかがでしょう



信頼性を高めるレビュー・Q&A

ソーシャルプルーフとされるレビュー・Q&Aはショッピングに必要不可欠

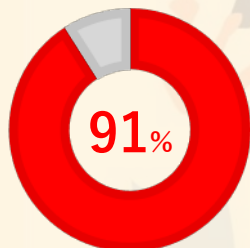
レビューの効果

サイト運営企業



信頼性を高め
ロイヤリティを向上させる

購入の際にレビューを
読むことが必要不可欠

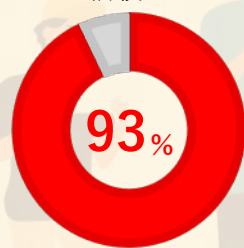


ユーザー



ソーシャルプルーフとして
購入判断を後押し

友人と家族からの推薦と同じくらい
レビューを信頼している割合



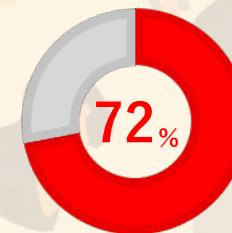
双方向性を持つQ&A

サイト運営企業



ネガティブ面を払拭

Q&Aを常に/定期的に見る消費者の割合



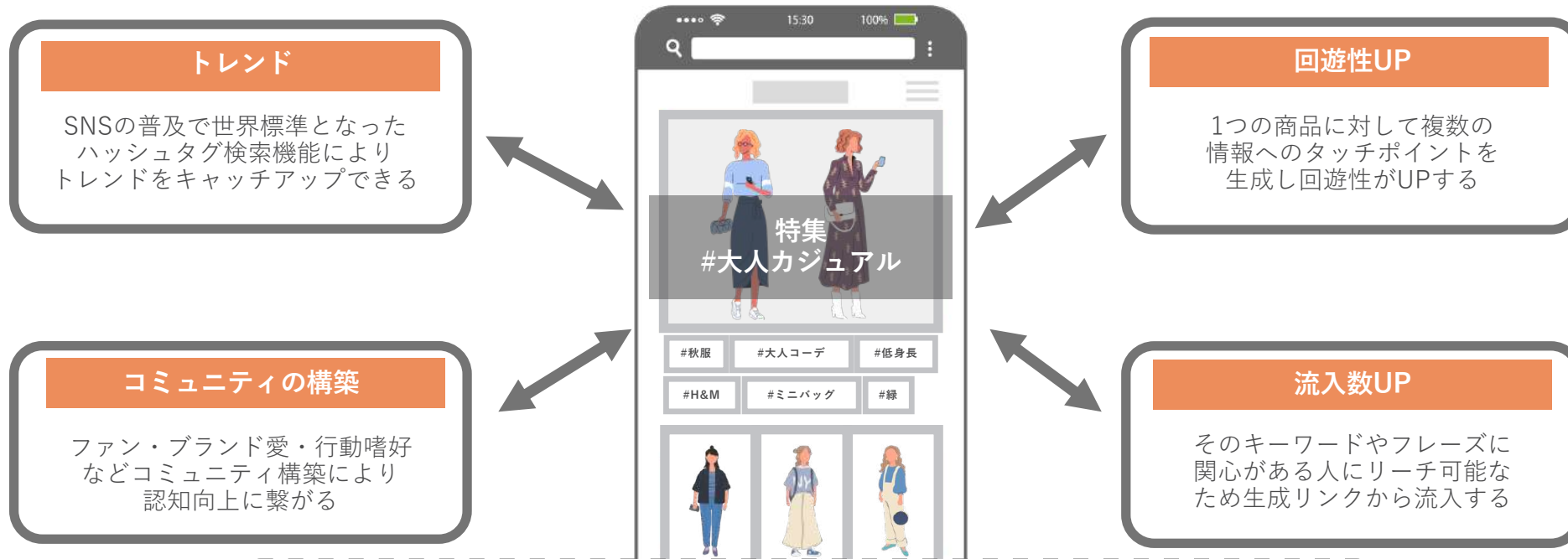
ユーザー



ポジティブ面を伸長

ECでのハッシュタグ活用

SNSだけでなくECでも自分に合った商品に出会えるコンテンツとしてハッシュタグの注目度は高まる



Twitterではハッシュタグ付きのツイートはハッシュタグ無しのツイートよりも**2倍のエンゲージメントを獲得**するというデータも

出典：Buffer
How to Use Hashtags: How Many, Best Ones, and Where to Use Them
<https://buffer.com/resources/a-scientific-guide-to-hashtags-which-ones-work-when-and-how-many/>

リテールメディア広告の強み

パーソナライズされた体験や信頼性の高い情報は消費者にとって価値の高いものとなる



OMOを推進するインスタアプリ

オンラインとオフラインをつなぎ店舗での快適な購買体験に貢献する

モバイルアプリのストアモード事例：ニトリ

▶ニトリのアプリ「店内モード」

- ・商品バーコードを読み取ると、商品説明やレビュー、近隣店舗を含めた在庫状況、注文時期の納期が確認可能
- ・店内マップも用意し、事前にネットで見ていた商品の場所も把握可能



出典：ニトリネット
<https://www.nitori-net.jp/ec/characteristic/App/>

モバイルアプリのストアモード：NIKE

▶NIKEのアプリ「特別なショッピング体験」

- ・店内で商品バーコードを読み込みオンラインと店内の在庫の確認が可能
- ・購入可能サイズ、カラー、商品情報を見ることが可能
- ・注文した商品の状況確認や取り置き、通知でお知らせも対応



出典：NIKEアプリ
ジパソンのNIKE、始まる <https://www.nike.com/jp/nike-app>

出典：日経クロステレンド
欲しいものが“一瞬で”買える、ナイキのデジタル実験店
<https://xtrend.nikkei.com/atcl/contents/18/00114/00004/>

経済圏の活性化を支えるコマースメディア

ユーザー・ブランド・リテールが共益関係となりコマース全体の成長を促す



CROOZ SHOPLIST株式会社

サイト内検索/リテールメディア広告の活用事例



サイト内検索



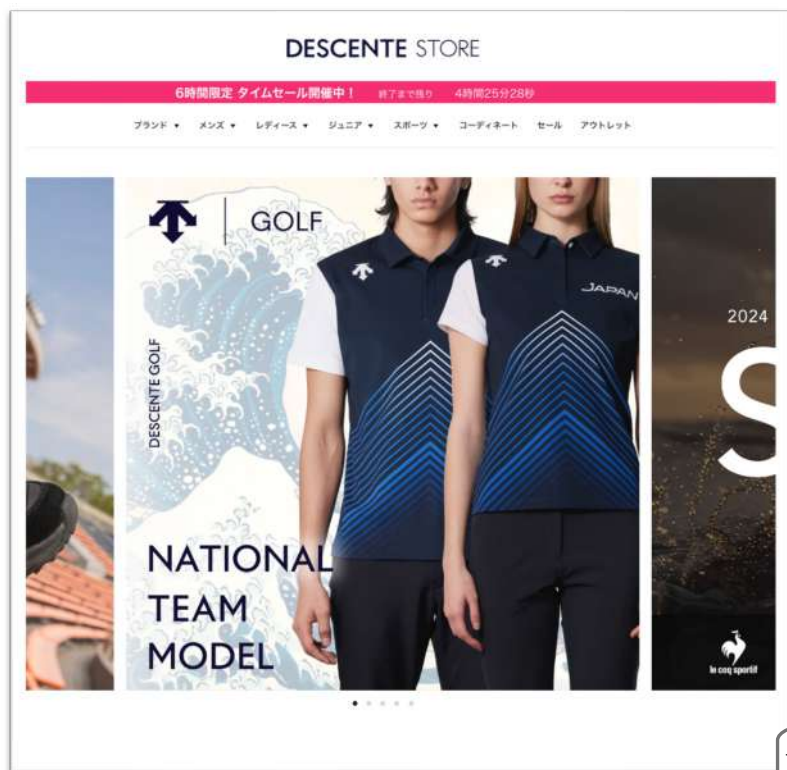
リテールメディア広告



検索条件と連動したユーザーそれぞれに
パーソナライズされた広告が掲出

デサントジャパン株式会社

サイト内検索/レビュー・Q&Aの活用事例



サイト内検索

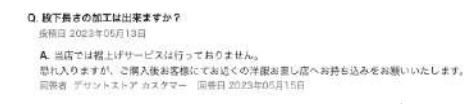


サイトのユーザーに多く検索されているキーワードを自動抽出し「人気ワード」として掲示

レビュー



Q&A



ユーザーの質問に対し直接企業が回答

株式会社アーバンリサーチ

サイト内検索/ハッシュタグ/クチコミの活用事例

サイト内検索

戻る 絞り込み 28,188件

WOMEN MEN KIDS LIFESTYLE

カテゴリ 指定なし

レーベル 指定なし

ブランド 指定なし

詳細検索

カラー 指定なし

価格帯 円～ 円

全色表示 絞り込み結果を見る

レビュー

総合判定 ★★★★★ 4.7 (56件のレビュー)

使いやすさ 高い

サイズ感

小さい	0人	0%
ちょうど良い	56人	100%
大きい	0人	0%

シーン

仕事	5人	9%
プライベート	56人	100%
家族時間	0人	0%

並び替え: トップ詳情 絞り込み

投稿者 投稿日 2024年04月23日

サイズ: one | 色: LBLUE

キラキラです！でもすごく目立って感じでもなくて着やすいです。汗染みとかも目立たなそう！

ハッシュタグ

タグ

#UVカット パンツ #アウトドア パンツ

#イージーケア パンツ #イージーパンツ パンツ

#ウエストゴム パンツ #UVカット #アウトドア

#イージーケア #イージーパンツ #ウエストゴム

ランディングページに遷移

レディース

絞り込み結果: 183件

#イージーケア パンツ

全色表示 一色表示

新着 新サイズ

商品検索ページ内で、全色表示・一色表示機能

総合判定だけでなく「シーン」などのアイテムに特化した項目

株式会社そごう・西武

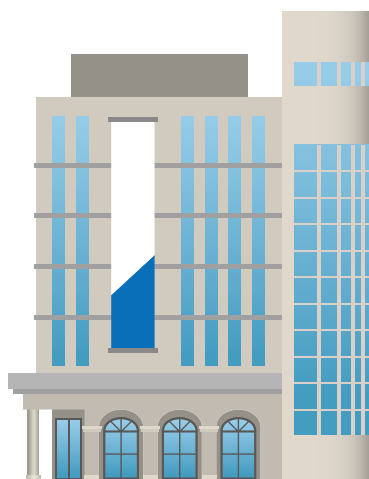
サイト内検索/ハッシュタグ/OMOの活用事例

-店舗-

-ECサイト-

サイト内検索・ハッシュタグ

OMO



店舗と興味を持った商品を離れたところからも検討・購入が可能に



「シャツ」の検索結果

関連キーワード：ブラウス Tシャツ ポロシャツ ワイシャツ

関連キーワード検索

#ネイビー #ホワイト #シャツ #日本製 #シンブルコーデ #ストライプ柄 #オシャレ感

関連キーワードやハッシュタグを利用しECサイトの中で新たな出会いを創出

ソリューション導入企業



ソリューション紹介



通販売上高ランキング上位100社中30社に導入、大規模ECで国内トップクラスのシェアを誇る検索エンジン



圧倒的な
高速性能



精度の高い
検索結果



厚い運用
サポート

主な導入先企業

Panasonic

三井不動産
MITSUI FUDOSAN

ミドリ安全
.com



導入先のレビューやQ&A投稿延べ数1,200万件越え、国内トップクラスのレビューデータを保有



多彩な
表示機能



シンプルな
投稿画面



SEO対策
にも有効

主な導入先企業

DESCENTE

Shaddy

DECENCIA



回遊率向上・離脱率低減効果により顧客からの問い合わせと注目度No.1のソリューション(特許取得済み)



ハッシュタグ
自動生成



外部流入
増加



サイト回遊率
アップ

主な導入先企業

SHISEIDO
ONLINE STORE

UR
URBAN RESEARCH Co.,Ltd.

BAPOQUE JAPAN LIMITED

ソリューション紹介



コロナ禍を経て今後成長が期待される
オンラインECサイトと店舗をつなぐ
OMOソリューション



URL
リダイレクト



QRコード
発行



店頭
接客支援

主な導入先企業

SEIBU SOGO



複数ロジックでカスタマイズ可能、
外部データ連携の自由度の高さなど
から根強い人気のサービス



容易な
導入が可能



カスタマイズ
可能



メールやDMP
などと連携

主な導入先企業

Alpen Group

ANAX

kao



サイト内検索エンジンで培った知見
とハッシュタグ新製品との連携で
リテールメディアにおける優位性を
発揮



サイト内
検索連携



ADNW
接続配信



配信広告の
精度向上

主な導入先企業

SHOPLIST.com
by CROOZ

OIOI

THANK YOU

セミナー資料DLページ



<https://zetacx.com/dl-seminar-shoeisha>

※セミナー資料のDLは9/27(金)まで

製品資料DLページ



<https://zetacx.com/download>

製品に関するお問合せページ



<https://zetacx.com/contact>