

顧客ロイヤルティ×コマースメディアで実現するCX向上施策とは

次世代のECマーケティング戦略を徹底解説



ZETA株式会社
代表取締役社長 山崎 徳之

アジェンダ

1

現代の消費行動の特徴

2

ECサイトはコマースメディアへ

3

ユーザーが作り上げるコマースメディア

4

導入事例

現代の消費行動の特徴

＼現代を取り巻く環境／

プライバシー
の規制強化

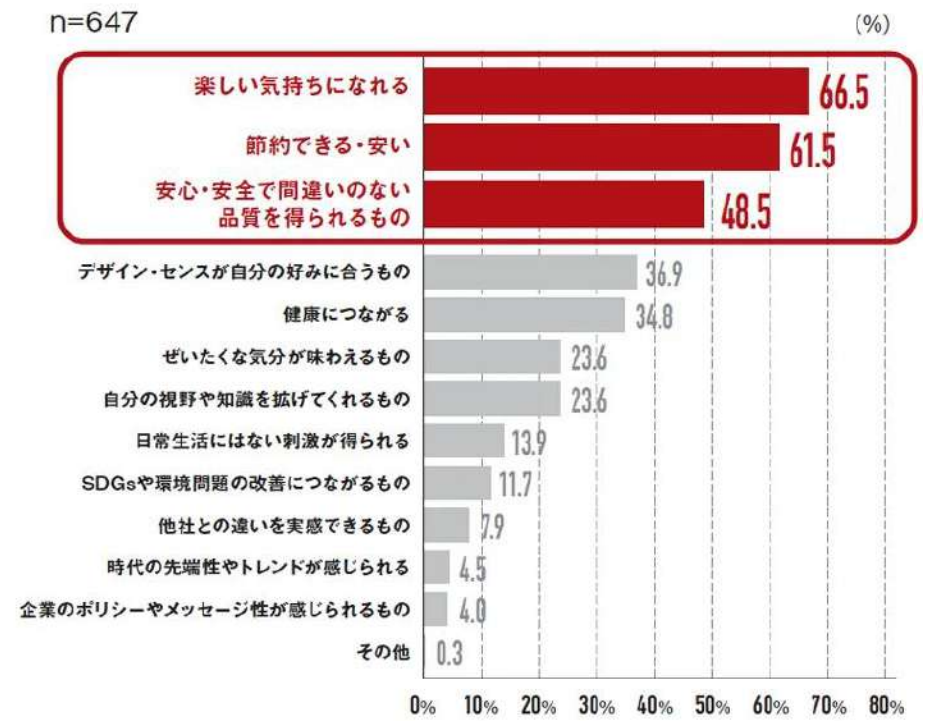
デジタルネイティブ
の台頭

SNSの普及



＼2024年における女性の消費行動／

あなたがお買い物をするとき求めるものを
上位5つまで教えてください。



出典：女性インサイト総研HERSTORY「女性たちが選ぶ今年の漢字2025年は“穏”！穏やかな幸せの継続を望む声が多数に現れる結果に」<https://www.herstory.co.jp/post/pres-s-20241220>

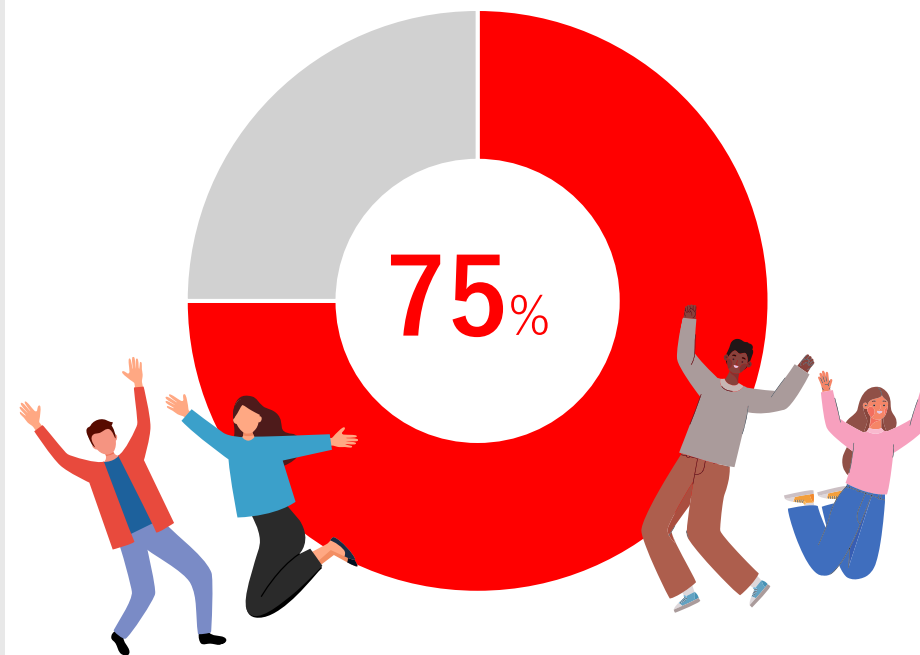
CXの重要性

消費者にとってのCX



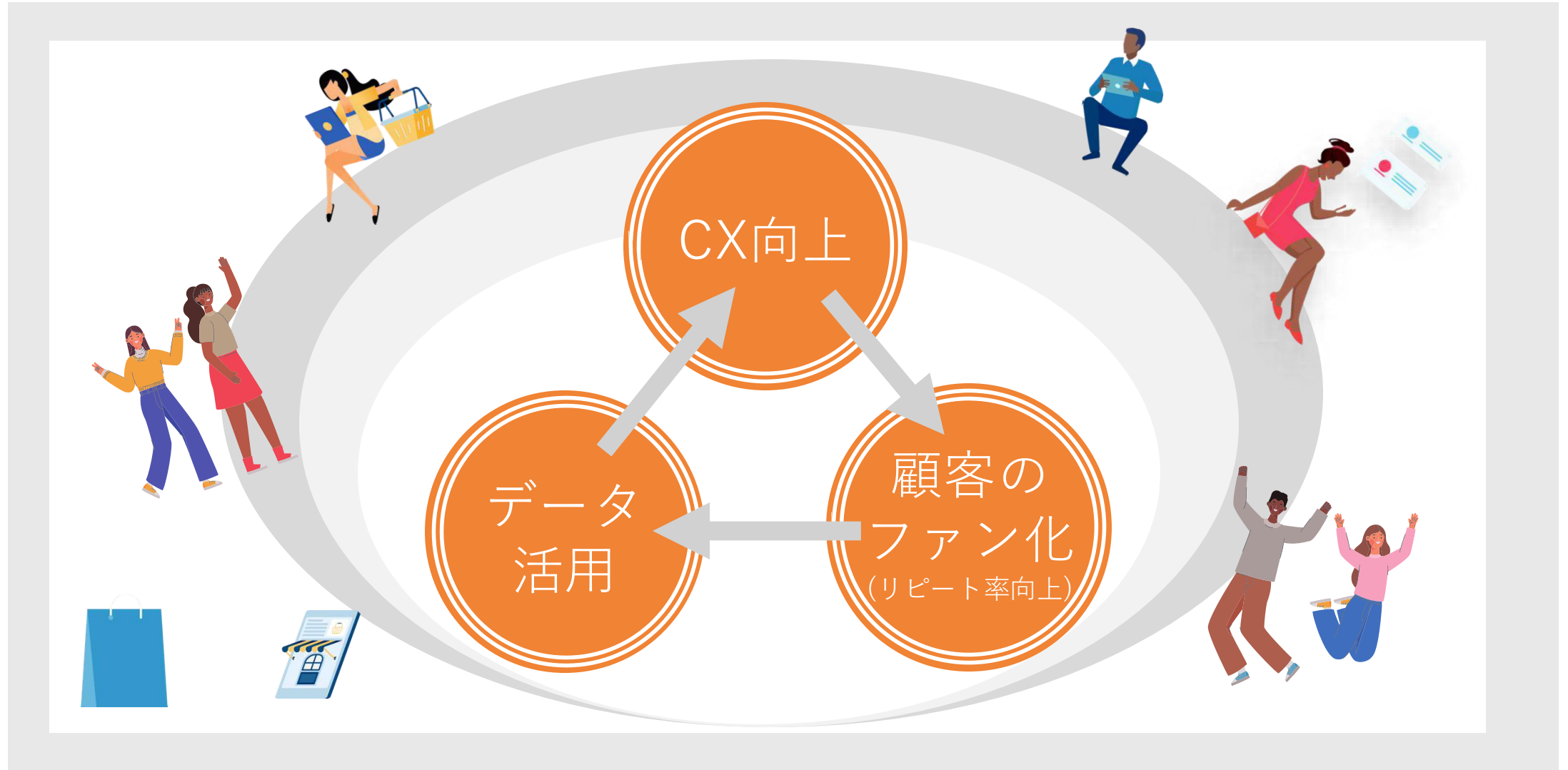
＼ CXの重要性／

ブランドとの体験に基づいて購入を決める顧客

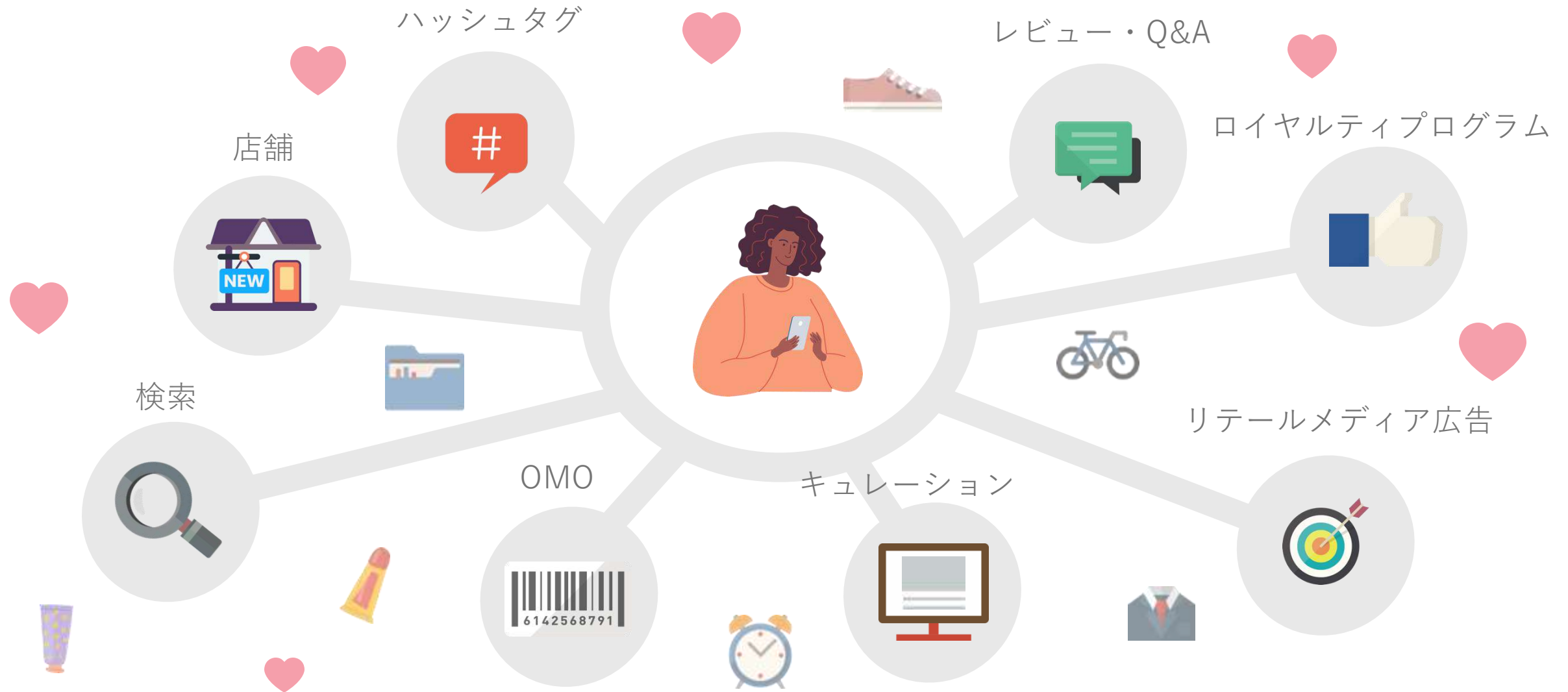


出典：ロイヤルティプログラムとは？種類や仕組み、成功事例を紹介
bZendesk ブログ <https://www.zendesk.co.jp/blog/loyalty-rewards/#step-1>

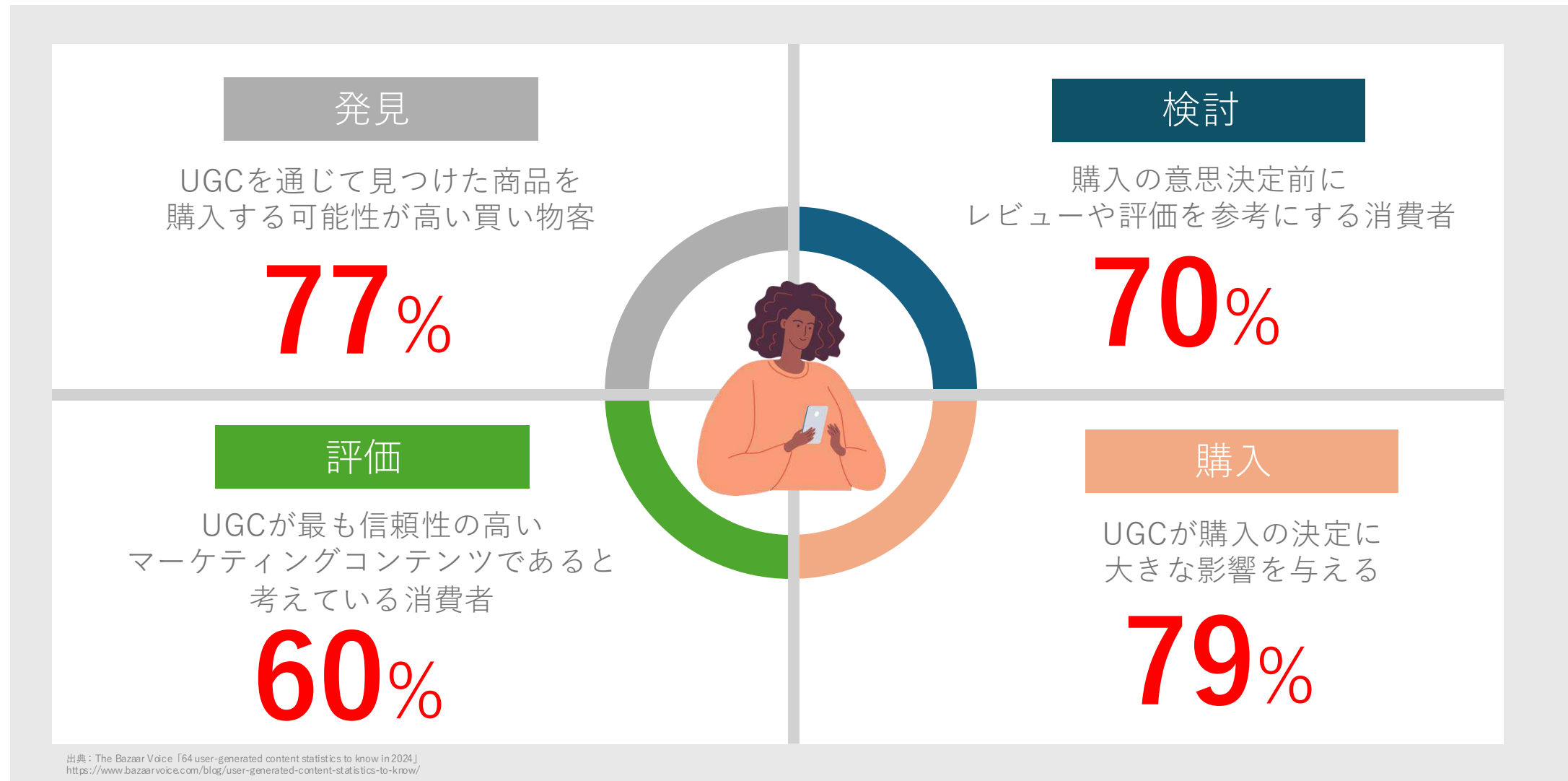
CX向上の鍵となる“ユーザーのファン化”



ユーザーをわくわくさせるコマースメディア



コマースメディアの基盤となるUGC



購買体験を支える多様なUGCコンテンツ

レビュー・Q&A



Q.ブラック系を購入しようかと迷っています。
161cmでSサイズは丈が短いでしょうか。



A.靴を履いてすれすれで着用するようであれば
Mサイズでも良いかと思います。

ECキュレーション

美容



スタッフコンテンツ

2025.2.14 三軒茶屋店 ○○子

冬のお出かけコーデ。
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！／



UGCの活用例～ECのハッシュタグ～



ユーザーが作り上げるコマースメディア

コマースメディア

Q&A



23.5cmですが
Mサイズは
大きいですか？



ちょうどいいと
思います！

SNS連携

Instagramで
#ABCがついた
投稿をご紹介



動画レビュー



ブログ記事

【3月にピッタリ春物アイテム】

2025.03.01 プチプラ大好き さん 

まだまだ寒い日もありますが
パステルカラーを着用したい気持ち

キュレーション

＼初心者必見！／

フルメイク
ギフトセット

5選



ロイヤルティプログラムとの連携で
ユーザー投稿を促進

投稿数が
100件に
達しました**100pt**

投稿から
商品が購入
されました
300pt

ABC STORE



プチプラ大好き さん

Post136 / Follower121

30代/1児の女の子
ママです！身長
155cmの低身長
コーデをたくさん
発信します！

普段の着用サイズ
トップス：S～M
ボトムス：S
シューズ：23.5cm



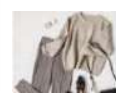
1万円以下で
叶う
セットアップ



ママの
フォーマル



これ着れば
間違いなし
春コーデ



 ZETA

10

Copyright(C) ZETA INC All Rights Reserved.

ロイヤルティプログラムの重要性

＼マイレージプログラム／

年間購入金額に応じて
ポイント還元率UP

● Bronze
100円につき**0.5pt**獲得

● Silver
100円につき**1pt**獲得

● Gold
100円につき**1.5pt**獲得

● Platinum
100円につき**2pt**獲得

前年度の購入金額

● 3万円以上 ● 5万円以上
● 10万円以上 ● 30万円以上

＼スタンプラリー／

スタンプ5個集めて
500ptGet

基本情報登録



マイサイズ登録



メルマガ登録



スタッフフォロー



クチコミ投稿



ロイヤルティプログラムに
参加した後、そのブランドから
より頻繁に購入するようになった

80%



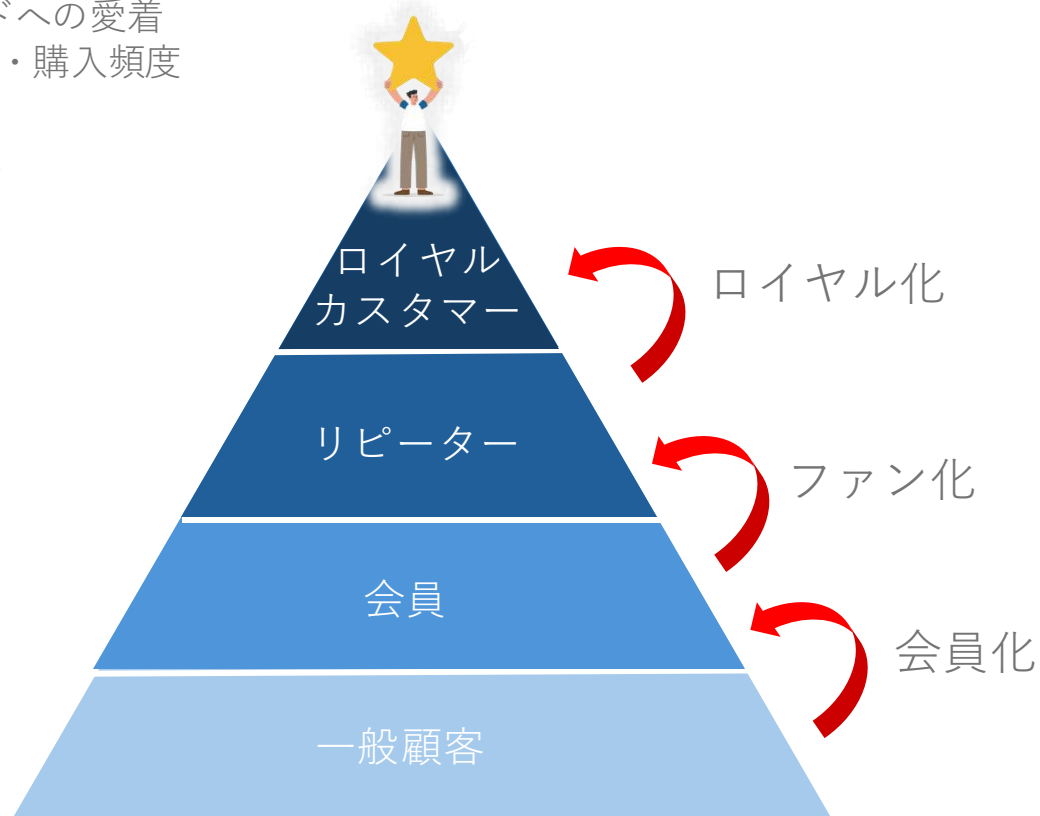
出典：statista 「Loyalty programs and marketing in the U.S. - statistics & facts」
<https://www.statista.com/topics/7986/loyalty-programs-in-the-us/#topicOverview>

ロイヤルティプログラムは“ユーザーのファン化”を促進

ブランドへの愛着
購入金額・購入頻度

高

低



出典：日立ソリューションズ「顧客ロイヤルティ」
https://www.hitachi-solutions.co.jp/digitalmarketing/sp/products/customer_loyalty/

＼特典が顧客を後押し／

特典が顧客満足度を
約**60%**向上させるというデータも

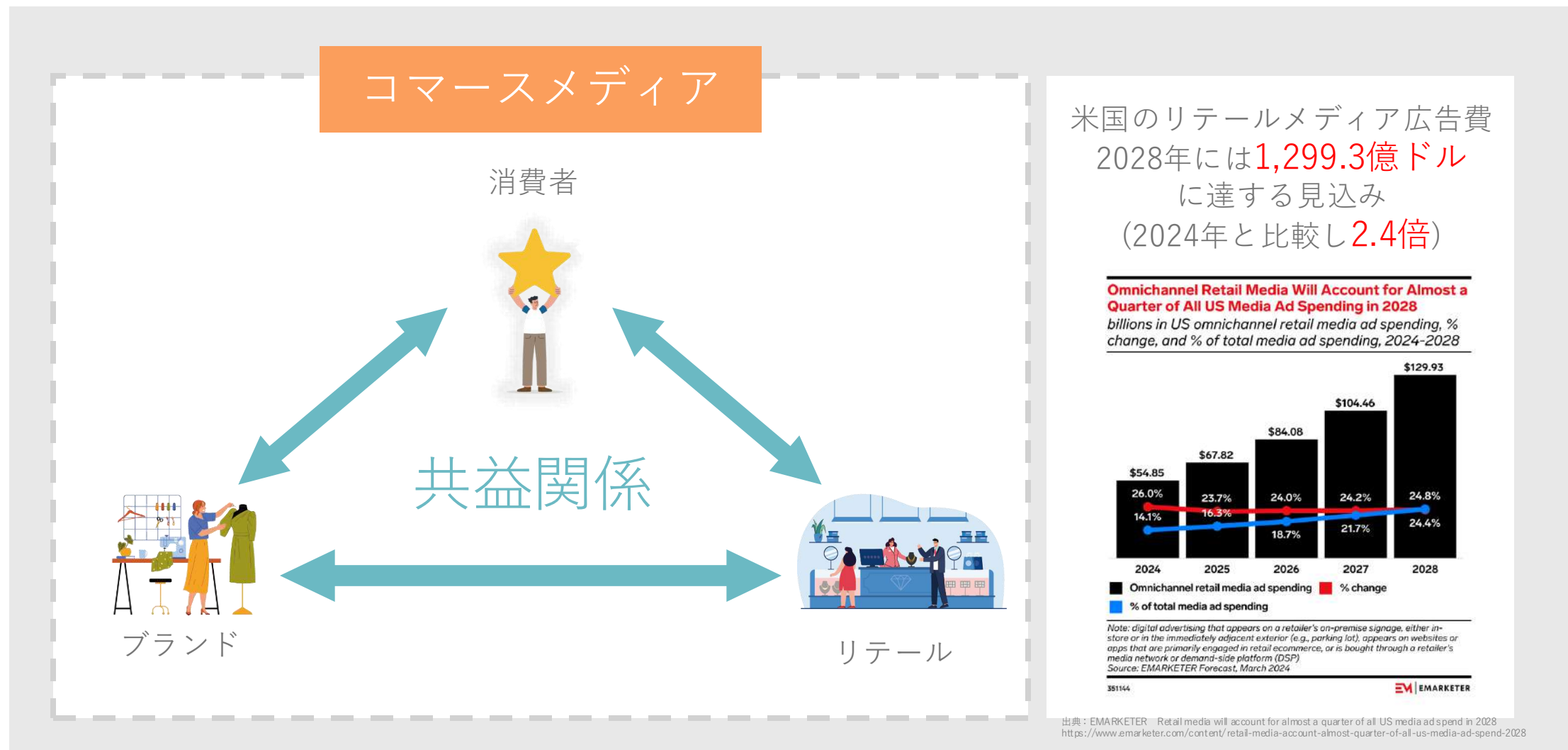
プレミアム会員限定
特別な体験提供

ランクアップ特典付与

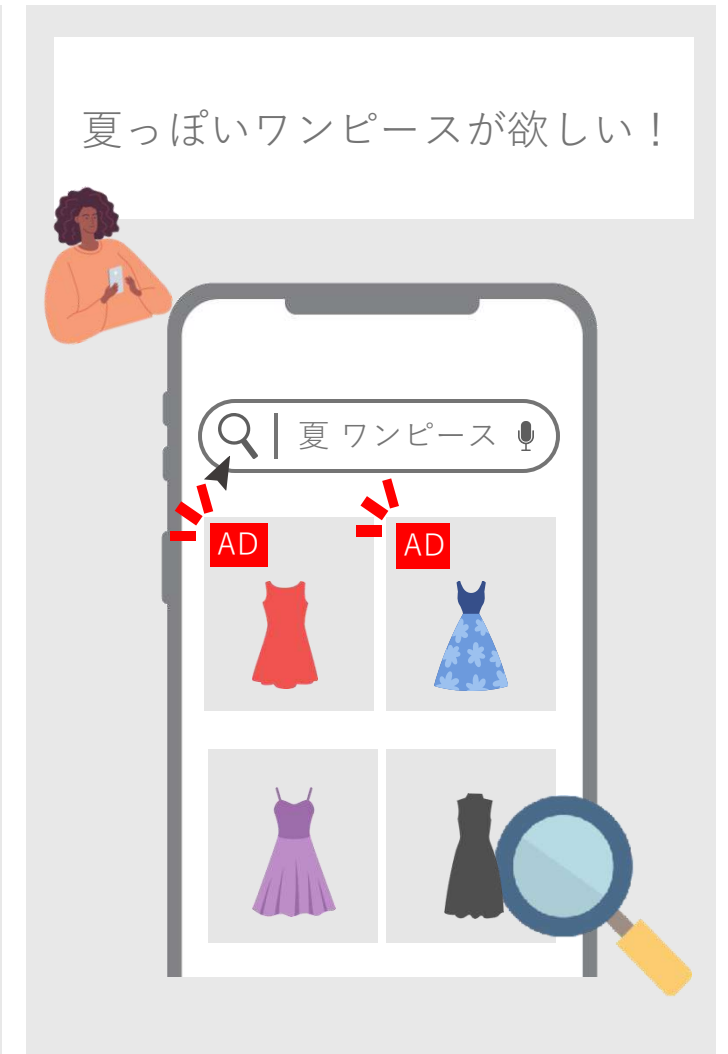
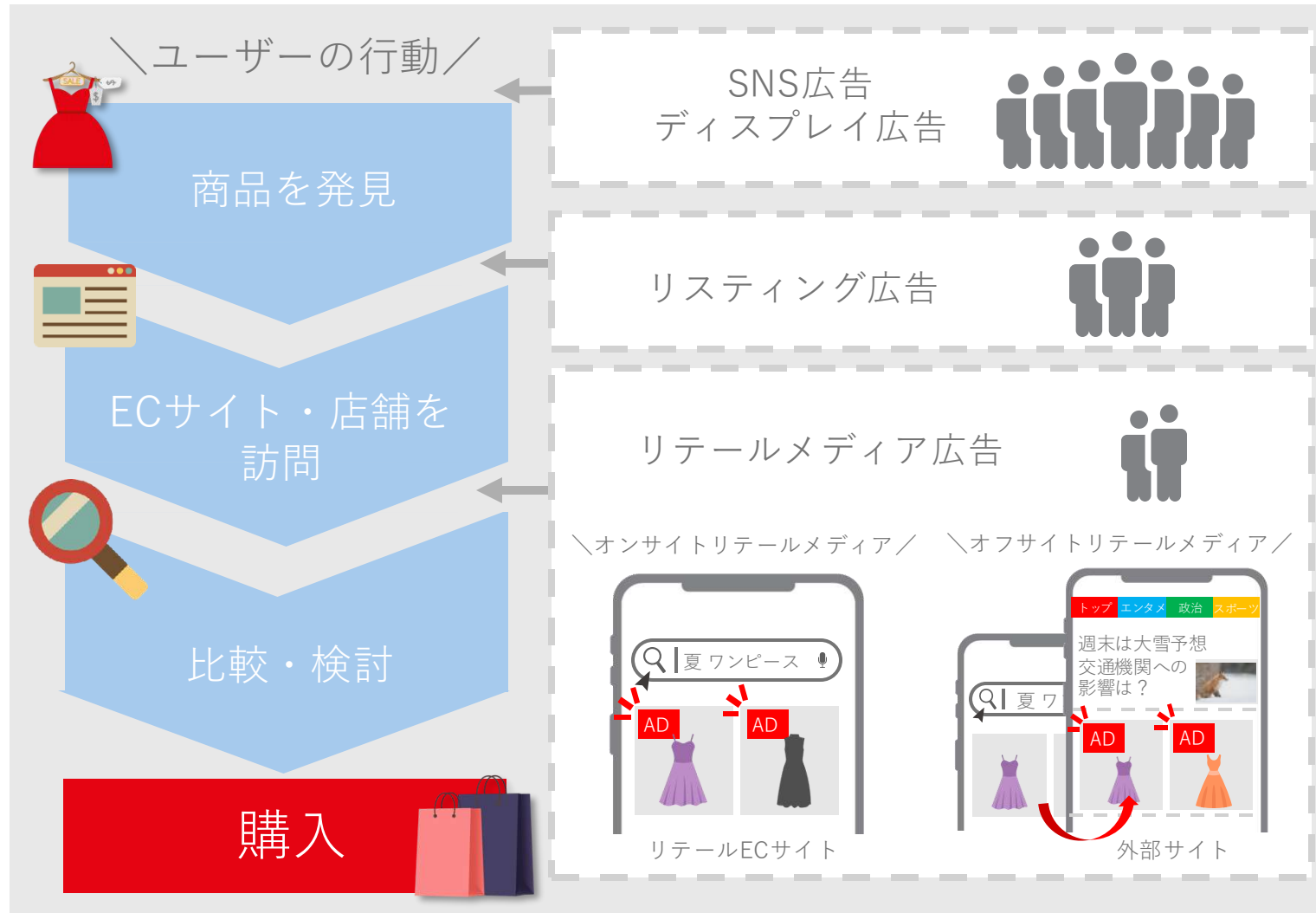
入会ボーナス付与

出典：Salesforce「State of the Connected Customer」
https://www.salesforce.com/jp/resources/research-reports/state-of-the-connected-customer/?utm_source=chatgpt.com

コマースメディアを盛り上げるリテールメディア広告



リテールメディア広告の強み



コンテンツの相乗効果で進化するコマースとCX



「ZETA ENGAGEMENT」 提供開始

新製品「ZETA ENGAGEMENT」の提供開始～顧客のファン化・コミュニティの成長を拡大させる最新ソリューション～

2025年2月12日

B! 0 いいね! 0 ポスト

EC商品検索・ハッシュタグ・リテールメディア広告・レビュー・OMOソリューション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、店舗やECにおける顧客との多様なタッチポイントからインセンティブを付与し、顧客のファン化やコミュニティの成長拡大が期待できるロイヤルティ向上エンジン「ZETA ENGAGEMENT」の提供を開始いたします。



＼2/12(水) 提供開始／

ZETA
ENGAGEMENT

ロイヤルティ向上エンジン
「ZETA ENGAGEMENT」

顧客体験価値
の向上

コミュニティ
の活性化

顧客の
ファン化促進

ZETA CXシリーズ

▼ ZETA SEARCH

サイト内検索エンジン

圧倒的な高速性・処理能力とAIによる
自動最適化によって、サイトの利便性向上を
実現するソリューション

kao

MARUZEN
JUNKUDO

ミドリ安売
.com

▼ ZETA HASHTAG

ハッシュタグ活用エンジン

レビューなどのUGCや商品詳細ページ内の
テキストを解析してハッシュタグを
自動生成するソリューション

SHISEIDO
ONLINE STORE

UR
URBAN RESEARCH Co., Ltd.

KOMEHYO

▼ ZETA VOICE

レビュー・口コミ・Q&Aエンジン

サイト内にさまざまなレビューコンテンツ
を実装し、多彩な機能によりサイトの
充実化が図れるソリューション

CosmeKitchen
Natural Organic Beauty Select

UNITED ARROWS LTD.

DECENCIA

▼ ZETA AD

リテールメディア広告エンジン

サイト内検索クエリを分析して広告を
最適化してリアルタイムのニーズに
寄り添った広告を実現する
ソリューション

SHOPLIST.com
by CROOZ

〇|〇|

▼ ZETA CLICK

OMO・DXソリューション

店舗とECをシームレスに繋ぎ
自社データを連携・活用した
戦略的なマーケティング戦略を可能に
するソリューション

某アパレル企業

▼ ZETA RECOMMEND

レコメンドエンジン

購買履歴や閲覧履歴などの行動履歴を
元にした各ユーザーの特徴づけを行い
リアルタイミグにレコメンドを提示
するソリューション

AlpenGroup ANA 三井不動産
MITSUI FUDOSAN

▼ ZETA BASKET

ECキュレーションエンジン

ECサイト内の複数の商品を組み合わせ
て作られた製品群をさまざまな
コーディネート・スタイリング
として提案できるソリューション

(令和6年11月25日商標登録)

導入事例



BAYCREW'S
STORE



SHOPLIST.com
by CROOZ



USAGI ONLINE

AOKI'

ADASTRIA
Play fashion!



SHISEIDO
ONLINE STORE

KAO

JUN

DAL
PASSION & LOVE

KOMEHYO

Panasonic

YAMADA

Alpen Group

Biznet
SOLUTIONS

アズワン株式会社

エドリン
.com

PLUS

TENPOs

GDO

GOLF
PARTNER



BOOK・OFF

Right-on.

Goldwin Online Store

HANDS

Japanet

つなぐ
COOP
SAPPORO

pal*system

KOMERI

コーナン

7net
shopping

CosmeKitchen
Natural Organic Beauty Select

DECENCIA

SEIBU
SOGO

ANA

MARUZEN
JUNKUDO

HMV & BOOKS
— online —

DNP

SHOP
CHANNEL

マネーサテライト
外資証券

UP GARAGE

バイクセンサー

THANK YOU

セミナー登壇資料DL



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

※セミナー資料のDLは3/31(月)まで

製品資料DL



<https://zetacx.com/download>

※ZETA ENGAGEMENTについてはお問い合わせにて「詳細希望」とご記入のうえご連絡ください※

製品に関するお問い合わせ



<https://zetacx.com/contact>