



2026年2月10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 C F O 森川和之
(TEL.03-5779-6250)

ZETA と Channel Corporation、生成 AI 領域における業務提携および
「ZETA CX シリーズ」と「チャネルトーク」のサービス連携を開始
～検索・レビューデータと AI チャットの RAG・API 連携により、
コンバージョン改善と CS 業務効率化を両立～

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、株式会社 Channel Corporation(本社: 東京都千代田区、代表取締役 CEO: 崔 在鎔、以下 Channel Corporation)と生成 AI を活用したサービス領域における業務提携に合意したことをお知らせいたします。



欧米で先行しているエージェンティックコマースの波は、近い将来日本でも急速に広まり、従来の検索型 EC を塗り替えると予想されます。

ChatGPT や Gemini といった生成 AI サービスだけではなく、個別の EC サイトにおいても AI エージェントが実装され、かつ、RAG 連携によって EC サイト内の検索やレビュー・Q&A といった情報とリアルタイムに連携する事例が増え、次世代 EC のスタンダードになっていくと見込まれます。

そうした背景を踏まえ、当社ではグローバルマーケットにおいてトップクラスの事例をもつ「チャネルトーク」と「ZETA CX シリーズ」の連携を実現するため、この度の業務提携にいたりました。

本提携の第一弾として、「ZETA CX シリーズ」の 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」と Channel Corporation 社が提供する AI 顧客コミュニケーションツール「チャネルトーク」(以下「チャネルトーク」)がサービス連携を開始する予定です。

本サービス提供を通じ、ZETA の強みである高性能な商品検索・1,500 万件を超える口コミデータや生成 AI 活用技術と、「チャネルトーク」の高度な接客・CS 自動化などのノウハウを融合させ、EC 事業者の LTV(顧客生涯価値)最大化と業務効率化を強力に支援してまいります。

■ 業務提携の背景

現在、EC 市場では生成 AI の活用による顧客体験(CX)の向上が急務となっています。ZETA はこれまで自社の EC 向け AI チャット「ZETA TALK」を通じて、商品検索と連動した対話型コマースソリューションを 2025 年 11 月より提供してまいりました。

また同時にカスタマーサポート(CS)領域でのチャネル連携や CRM 機能を求めるニーズも高まっていることから、グローバルで 22 万社以上の豊富な実績を持つ Channel Corporation 社との業務提携を決定し、同社が提供する高い CS 自動化率を誇る「チャネルトーク」とのサービス連携を開始いたしました。

【チャネルトークについて】

「チャネルトーク」は、AI エージェント「ALF」や AI 電話、顧客理解のための CRM 機能など、コミュニケーションに必要な機能を搭載した AI 顧客コミュニケーションツールです。EC(小売)・BtoB SaaS などの顧客対応の領域で活用されており、グローバルで 220,000 社超に導入されています。

サービス URL : <https://channel.io/ja>

【ZETA CX シリーズについて】

顧客体験向上と売上拡大を支援するデジタルマーケティングソリューションで、主力製品であるサイト内検索エンジンをはじめ、生成 AI 検索に対応したサービスを含む全 10 製品で構成されています。カスタマイズ性の高さ・安定性・柔軟性を兼ね備え、大規模かつ高負荷のサイトに対応しているほか、リアル店舗との連携でユーザーにシームレスな購買体験を提供しています。

サービス URL : <https://zeta.inc/cx/products>

■ サービス連携によるシナジー

●RAG 連携によるニーズに寄り添った接客の実現

ZETA SEARCH(高精度な検索)や ZETA VOICE(口コミ・Q&A データ)を「チャネルトーク」の AI エージェント「ALF」へ RAG 連携させることで、定型文を返信するだけの FAQ 対応に留まらない購買意欲を促進する「消費者ニーズに寄り添った接客」を実現します。

●ソリューション選択肢の拡充とマーケット拡大

CS・CRM に強みを持つ「チャネルトーク」との連携により、多様な事業フェーズや戦略を持つ EC 事業者に最適なソリューション提供が可能になります。これにより、ZETA のデータ活用領域が広がり、より広範な EC 市場へのアプローチを加速させます。

■ 「ZETA TALK」をご利用・ご検討中のお客様へ

この度の業務提携は、AI チャットの選択肢を広げ、多様なビジネスニーズに対応することを目的としています。「ZETA TALK」は、ZETA CX シリーズの他のエンジンと深く統合された「検索連動型 AI」として、引き続き高水準の購買ナビゲーションを提供いたします。既に導入・検討中のお客様には、戦略に合わせた最適な構成をご提案してまいります。

■ 今後の展望：AI による次世代の購買体験の提供

「ZETA CX シリーズ」と「チャネルトーク」の連携により、EC サイトにおける「個々の顧客ニーズに寄り添った商品提案」の自動化を推進し、接客品質の向上によるコンバージョン率・LTV の改善を強力に支援します。EC 事業者およびエンドユーザー双方に対し、信頼とリピート率向上に繋がる「AI 時代の新しい購買体験」を提供します。

なお、本提携によって実現する具体的なサービス内容や導入事例については、都度プレスリリース形式にてご案内いたします。

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。

■ ZETA 株式会社 代表取締役社長 山崎徳之 コメント

当社はハイエンドの EC 商品検索に注力していますが、欧米で先行している AI チャットと検索の RAG 連携が、今後は日本においても急速に需要が高まると考えております。今回の提携により、AI チャットでトップクラスのシェアを持つチャネルトークとの連携が実現したことはとても嬉しく思います。両社でタッグを組んで、日本のエージェンティックコマースの進化に寄与できればと思います。



■ 株式会社 Channel Corporation 代表取締役 CEO 崔 在鎔氏コメント

この度、CX 向上に向けて多様な事業を展開されている ZETA 社と協業できることを大変嬉しく思います。私たちはこれまで、カスタマーサクセスの現場で実際に発生する運用課題や業務負荷に向き合いながら、それらを解決するプロダクト「チャネルトーク」の開発を進めてまいりました。今回の連携により、ZETA 社の持つ CX 領域の知見と当社の現場視点を掛け合わせことで、企業と顧客双方にとってより質の高い体験を実現できると確信しています。今後も実務に根ざした価値提供を通じて、CX のさらなる進化に貢献してまいります。



【会社概要】

「企業と顧客の間のコミュニケーションの問題を解決する」をミッションに掲げ、AI顧客コミュニケーションツール「チャネルトーク」を提供しています。現在は、日本(東京)、韓国(ソウル)、アメリカ(ニューヨーク)にオフィスを構え、グローバルに事業を展開しています。

会社名：株式会社 Channel Corporation

住所：東京都千代田区麹町 2-3-2 半蔵門PREX North 13F

代表取締役 CEO：崔 在鎔

設立：2016 年 1月10日

URL：<https://channel.io/ja/team>

【問合せ先】

株式会社 Channel Corporation

広報担当：田ヶ原・西村

メールアドレス：amie@channel.io

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