

生成 AI を活用し、ZOZOTOWN 上の アイテムレビューガイドライン違反をパトロールするツールを独自開発

～ 違反チェックの業務時間を 67.7%削減 ～

PRESS RELEASE

生成AIを活用し、ZOZOTOWN上の
アイテムレビューガイドライン違反を
パトロールするツールを独自開発



ファッション EC「ZOZOTOWN」を運営する株式会社 ZOZO（本社：千葉県千葉市 代表取締役社長兼 CEO：澤田 宏太郎）は、ZOZOTOWN ユーザーによるアイテムレビュー投稿（※1）に対し、生成 AI を活用してガイドライン違反を検出する独自ツール「アイテムレビューパトロール」を自社開発し、本年4月に運用開始しました。本ツールを4か月間運用した結果、担当者のガイドライン違反チェックにかかる業務時間を67.7%削減、チェック件数を68.5%削減しました。（※2）

「アイテムレビューパトロール」は、ユーザーのアイテムレビュー投稿を AI がパトロールし、ZOZOTOWN のレビューガイドラインに基づいて違反を自動で検出するツールです。本ツールは大規模言語モデルを使用しており、大規模言語モデル特有の不確実性に対応するために、検出されたレビューを担当者が目視で確認することを想定して開発しました。

ZOZOTOWN では、商品選びの参考情報としてレビューを活用いただくため、ガイドラインにおいて商品不良や配送に関する内容をレビューの対象外と規定しています。以前は担当者が違反となるレビューがないかを一から目視でチェックしていましたが、本ツールの導入により、ガイドライン違反の可能性が高いと判断されたレビューのみをチェックすればよくなり、生産性が向上しました。また、ガイドライン違反となるレビューが取り除かれることで、これまで以上にアイテムレビュー機能がユーザーの皆様の購入の意思決定のお役に立てることを期待しています。

今後も ZOZO グループでは、経営戦略「MORE FASHION × FASHION TECH ～ワクワクできる『似合う』を届ける～」に基づき、生成 AI を含む AI の業務および事業への活用を進めてまいります。

（※1）2023年11月30日付当社のプレスリリース：ZOZOTOWN 上で「アイテムレビュー機能」を提供開始！ファッションアイテムやコスメのレビュー投稿や閲覧が可能に

<https://corp.zozo.com/news/20231130-zozotown-itemreview/>

（※2）ツール導入時と未導入の場合の業務時間と対応件数を比較（対象期間：2024年4月～7月の4か月間）

<ご参考：ZOZOの生成AIの業務活用>

2023年6月下旬から2024年3月末までの約9か月間で、社内各部署からのニーズをもとに23個のツールを独自開発しました。情報システム部門への社内問い合わせに対する一次回答を自動化した「問い合わせ対応 bot」や、営業担当者が作成する週次報告資料に入れ込むべきトピックスをまとめてくれる「週ごとの売上トピックス作成ツール」、サービス上で公開する記事コンテンツを作成する際のタイトルと目次を生成する「記事タイトル&目次ジェネレーター」などは、現在も適宜アップデートを続けながら全社で運用・活用されています。

また、エンジニアの開発プロセスの効率化を目的に「GitHub Copilot」を2023年5月より導入しています。所属する全エンジニア約500名が活用し、社内アンケートでは、89.4%が「GitHub Copilotを使用することでより生産的になった」と回答しました。また、50%が「仕事の充実感が増し、コーディング時のイライラが軽減され、より満足度の高い仕事に集中できるようになった」と回答しています。