

2026年7月21日
三井不動産株式会社
NTT東日本株式会社
NAVER Cloud Corporation

東京ミッドタウン八重洲でロボット配送サービスを本格始動

LINE 注文とデジタルツイン活用により、館内飲食店とオフィスをつなぐ新たな施設体験を提供

本リリースのポイント

- 東京ミッドタウン八重洲にて、LINEから注文した館内飲食店のフード・ドリンクを、デリバリーロボットが館内のオフィスへ配送するサービスを本格始動。
- クラウド上に構築したデジタルツインを活用し、館内のセキュリティドアやエレベーターと連携しながら、複数フロアをまたいだ配送を実現。
- デリバリーロボットには、現実世界を認識し、自ら判断して動く「フィジカルAI」技術を採用。カメラ映像とデジタルツインを組み合わせたAIにより、多くの人が行き交う複雑な館内でもスムーズな自律走行を実現。
- 今後、デジタルツインをロボット配送にとどまらず、ビル管理業務など施設運営DX全体への展開も推進。

三井不動産株式会社(所在:東京都中央区、代表取締役社長:植田 俊、以下「三井不動産」)、NTT東日本株式会社(所在:東京都新宿区、代表取締役社長:澁谷 直樹、以下「NTT東日本」)、NAVER Cloud Corporation(代表取締役/CEO:キム・ユウォン、以下「NAVER Cloud」)は、東京ミッドタウン八重洲にて、現実世界を認識し、自ら判断して動く「フィジカルAI」※1を搭載したデリバリーロボットにより、館内飲食店からオフィスへフード・ドリンクを届けるロボット配送サービス(以下、「本サービス」)を開始いたします。

本サービスでは、東京ミッドタウン八重洲B1F・5F館内飲食店の商品を、デリバリーロボットが7F「ワークスタイリング 東京ミッドタウン八重洲」まで配送します。オフィスワーカーは日常的に使い慣れたLINEから商品を注文でき、会議や業務の合間にも、オフィスにいながら館内飲食店の商品を手軽に受け取ることができます。

デリバリーロボットは、クラウド上に構築したデジタルツイン※2を複数台のロボット共通の“デジタル地図”として活用します。館内の構造や移動ルートを経路最適化で把握し、セキュリティドアやエレベーターと連携することで、大規模複合施設内でも複数フロアをまたいだ配送を実現します。

本取り組みは、フィジカルAIを搭載したロボット配送によりオフィスワーカーの利便性向上と館内飲食店の利用促進を図るとともに、デジタルツインを活用して大規模複合施設の運営の高度化につなげる、先進的な施設運営DXです。



デジタルツインにより再現された
東京ミッドタウン八重洲エントランスイメージ



東京ミッドタウン八重洲
B1Fに設置されるデリバリーロボット

※1 現実世界をカメラやセンサーで認識し、AIが自ら判断して行動する技術の総称。本サービスでは、デジタルツイン上でのシミュレーション学習と実環境データを組み合わせることで、ロボットの自律走行を実現しています。

※2 現実の空間や設備などをデジタル空間上に再現し、施設の状況把握やサービス運用などに活用する技術。本サービスでは、ロボットが館内を移動するための“デジタル地図”として活用。

1. 背景・目的

東京ミッドタウン八重洲は、商業施設、オフィス、バスターミナル、ホテルなどを備える大規模ミクストユース型施設※³です。多様な利用者が行き交う施設として、オフィスワーカーの利便性向上、館内飲食店の利用促進、施設運営の効率化が重要なテーマとなっています。

三井不動産とNTT東日本は、これまで東京ミッドタウン八重洲において、デジタルツインを活用した大規模複合施設向けの実証に取り組み、デリバリーロボットやARナビゲーションなど、複数用途への活用を検討してきました。今回、クラウドおよびAI技術基盤を保有し、デジタルツインやフィジカルAIなど多様な技術に強みを持つNAVER Cloudを加えた3社は、これまでの取り組みで得られた知見をもとに、デリバリーロボットサービスを実際の施設運営に実装し、館内配送を本格的に提供開始します。

これにより、オフィスワーカーはオフィスにいながら館内飲食店の商品を手軽に受け取ることができ、館内飲食店にとってはオフィスワーカーに商品を届ける新たな販売機会を創出します。また、施設運営においても、デジタルツインを活用した新たなサービス提供や運営効率化の可能性を広げていきます。

※3 多様な都市機能を集積した大規模複合施設

2. サービスの概要・特徴

本サービスは、東京ミッドタウン八重洲館内のB1F・5Fの対象飲食店※⁴から、7F「ワークスタイリング 東京ミッドタウン八重洲」のオフィスワーカーへ、フード・ドリンクをデリバリーロボットが届ける館内配送サービスです。B1Fに3台、5Fに1台、計4台のデリバリーロボットを配置します。

オフィスワーカーはLINEから商品を注文できます。注文を受けた飲食店が商品を準備すると、デリバリーロボットが商品を受け取り、セキュリティドアやエレベーターと連携しながら、指定の受け取り場所まで配送します。

※4 対象飲食店はフリホーレス、ポーたま、鳥開総本家、芝蘭担々麺、東京・八重洲チカバキッチン。（2026年7月21日時点）

本サービスの特徴

(1) LINEで簡単に注文できる、シンプルな操作性

オフィスワーカーは、日常的に使い慣れたLINEから商品を注文できます。専用端末や複雑な操作を必要とせず、会議や業務の合間にも、オフィスにいながら館内飲食店の商品を受け取ることができます。

(2) ロボットがフロアをまたいで商品を配送

デリバリーロボットは、B1F・5Fの飲食店で商品を受け取り、7F「ワークスタイリング 東京ミッドタウン八重洲」まで配送します。施設内のセキュリティドアやエレベーターと連携することで、ロボットによる複数フロアをまたいだ配送を実現します。

(3) 「フィジカルAI」で、複雑な施設内でもスムーズに自律走行

本サービスのデリバリーロボットには、カメラ映像をAIで解析して自らの位置や周囲の状況を認識し、自律的に判断・走行する「フィジカルAI」の技術が採用されています。

デジタルツイン上でロボットの走行を繰り返しシミュレーションし、さまざまな状況への対応力を事前に学習させることで、多くの人が行き交う大規模複合施設内でも、歩行者を認識しながらスムーズに移動する走行能力を実現しています。

また、デジタルツインは複数台のロボット共通の“デジタル地図”としても機能します。施設内のレイアウト変更があった場合クラウド上の“デジタル地図”を更新するだけで対応でき、催事やレイアウト変更が多い施設でも柔軟な運用が可能になります。

ユーザはLINEから注文



注文受付(店舗側)



注文受付



ロボット到着/積載



ロボット配送



配送

目的地到着/受取



LINE による注文から配送までのフロー

3. 各社の役割

- 三井不動産 - 東京ミッドタウン八重洲におけるデリバリーロボットサービスの提供、施設運営との連携
- NTT東日本 - デジタルツイン環境およびデリバリーロボットの設計・構築、保守運用
- NAVER Cloud - フィジカルAIを活用したデジタルツイン・デリバリーロボット基盤、ロボット制御・運用に関する技術提供・支援

4. 今後の展望

今後3社は、今回活用するデジタルツインを、ビル管理業務などへ活用することも検討していきます。東京ミッドタウン八重洲を起点に、オフィスワーカーや来館者にとってより便利で快適な施設体験を提供するとともに、フィジカルAIやデジタルツイン等の最先端DX技術を活用して、ロボット、飲食店、オフィス、施設設備をつなぐ次世代の施設運営DXの実現をめざしてまいります。

【画像ダウンロードサイト】

<https://www.mitsuifudosan.co.jp/press/>