



2026年1月21日
ref.26-0121-098
〒141-6004
東京都品川区大崎 2-1-1
ThinkPark Tower 4階

AIと店舗スタッフの「ハイブリッド応対」で接客品質の向上を目指す

AI ドライブスルーの実証実験を開始

～ 2026年度中に合計5カ所の実証実験を展開予定 ～

モスバーガーを展開する株式会社モスフードサービス（代表取締役社長：中村 栄輔、本社：東京都品川区）では、2025年12月、次世代型店舗開発に向けたAI活用に関するパートナーシップを、株式会社New Innovations（代表取締役：中尾 溪人、山田 奕、本社：東京都江東区）と締結しました。このたび本提携の具体的な施策として、AIドライブスルーの実証実験を開始しました。



MOUNTAIN.
ocean & sun



New Innovations

本取り組みは、AIを活用することで、人手不足の解消を目指すとともに、既存の店舗オペレーションやお客様体験の進化を図るもので、現在、ファストフード業界のドライブスルーにおいて、AI音声注文は欧米を中心に導入例があるものの、認識精度の低さが課題として指摘されています。本実証実験では、AIに全ての工程を任せることではなく、AIが受注を担い店舗スタッフがそれをサポートする「ハイブリッド応対」を採用しています。

今回の実証実験では、New Innovationsが開発した実店舗におけるオーダー業務を音声による自然なコミュニケーションで行う音声対話AIシステム「AI Order Thru（エーアイ オーダー スルー）」を活用しています。「AI Order Thru」はAIを単なる人の代替ではなく「ブランド体験を拡張する存在」として捉えたサービスで、ブランドごとのガイドラインに沿った対話設計と標準オペレーションを踏まえた運用設計を前提に開発されています。当チェーンでは、「AI Order Thru」ならではのカスタマイズ設計力を生かして「ハイブリッド応対」の精度を高め、モスバーガーが大切にする「ホスピタリティの進化」と、将来的な「店舗オペレーションの高度化」の両立を目指します。

今後は「モスバーガー 吉川美南店」を皮切りとして、2026年度中に合計5カ所程度で実証実験を行い、そのうち複数店舗での常設を目指します。将来的には、「500キロカロリー以下のセットメニューを紹介して」といったご要望などに対し、AIならではのスピード感でメニュー提案を行うことや、キャンペーン期間中にアニメの人気キャラクターなどが応答するといったAIドライブスルーならではの展開を視野に入れ、検証を進めてまいります。

<AI ドライブスルー 実証実験の概要>

- 実 験 日：2026年1月21日(水)
- 実 施 店 舗：モスバーガー 吉川美南店（埼玉県吉川市美南4丁目1-6）
- 実 験 内 容：「AI Order Thru」を活用したAIドライブスルーの応答実験
- 今 後 の 展 開：2026年度中に合計5カ所程度の実証実験を実施、複数店舗での常設を目指す
- パ ッ ト ナ ー：株式会社 New Innovations

モスフードサービスでは、「おいしさ、安全、健康」という考え方を大切にした商品を「真心と笑顔のサービス」とともに提供することに一貫して取り組んでいます。創業以来守り続けるアフターオーダーの姿勢や、日本の食文化を大切にした商品開発などを通じ、今後も私たちの使命である「食を通じて、世界中の人に幸せにすること。」を実践してまいります。

■ New Innovations について

「人類を前に進め、人々を幸せにする」を理念に掲げ、OMO（オンラインとオフラインの融合）を主軸とする事業を展開しています。コンサルティングから開発・事業展開までワンストップで支援。AIやクラウド、オンライン制御などのコア技術を駆使し、省力・自動化を軸にしたハードウェア製造とソフトウェア構築を行います。自社プロダクトとしてスマートコーヒースタンド「root C」を運営。2024年にかき氷の全自動調理ロボット「Kakigori Maker」、2025年にハンバーガーの全自動調理ロボット「Burger Cooker」、店舗運営の効率化を叶える統合ソリューション「Store Meister」、実店舗のオーダー受注を行う音声対話AI「AI Order Thru」をリリース。また、製造業の知を継承するAI図面管理「図面バンク」を開発・提供。ロボティクスを通じた付加価値創造により、あらゆる業界における生産性向上や事業構造の変革、顧客体験の向上を実現し、企業の収益増加、そして産業の発展に貢献します。

【会社概要】

人類を前に進め、人々を幸せにする

会 社 名：株式会社 New Innovations

代表取締役：中尾 淳人、山田 奨

資 本 金：28億400万円（準備金含む）

設 立：2018年1月

事 業 内 容：OMOソリューションやスマートコーヒースタンド「root C」、製造業の知を継承するAI図面管理「図面バンク」の提供

本社所在地：東京都江東区豊洲6-4-34 メブクス豊洲10F

U R L：<https://newinov.com/>

<関連リリース>

- 「AI活用で次世代型店舗開発を加速 New Innovationsとパートナーシップ締結」(2025年12月リリース)

https://www.mos.co.jp/company/pr_pdf/pr_251218_1.pdf

<報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社モスフードサービス 広報IR・SDGsグループ

E-mail：pr@mos.co.jp

<お客様からのお問い合わせ先>

お客様相談室 TEL：0120-300900（受付時間：10:00～17:00）

<ご参考> ●モスフードサービス企業サイト <https://www.mos.co.jp/company/>

●モスグループの環境・社会活動「モスの森」<https://www.mos.jp/mori/> ●モス公式通販サイト「Life with MOS」<https://ec.mos.jp/>