

Robots in de winkel: ja of nee?

09-12-2014 10:55

Door Nick Möller
Redactie RetailWatching

Robots rukten al op in distributiecentra, maar ook op de winkelvloer worden ze inmiddels ingezet. Lowe's wijst klanten er de weg mee in de bouwmarkt, terwijl ze bij Nestlé koffieautomaten verkopen. In hoeverre is het personeel in de winkel te vervangen door robots? En moeten retailers dat überhaupt willen? Drie experts aan het woord.

Liam van Koert (hoofredacteur vakblad Vision & Robotics)

'Robots nemen gedeeltelijk de rol van het winkelpersoneel over. Dan moet je robots alleen niet te letterlijk nemen, maar ze zien als automatiseringstool. De zelfscankassa's van Albert Heijn zijn daar een voorbeeld van, of de slimme kassa's waar de universiteit van Wageningen aan werkt. Door allerlei sensoren en camera's weten die wanneer het om een pak hagelslag gaat. Die gaan natuurlijk op den duur het kassapersoneel vervangen. Aan de backend wordt steeds meer gebruikgemaakt van robots, zoals in de distributiecentra van Amazon. Daar lopen echter geen klanten, dus is de veiligheid een kleiner probleem. In de supermarkt moet je daar voorzichtiger mee omgaan. Robots kunnen de rol van vakkenvullers overnemen, behalve als er menselijk contact bij komt kijken. Ik ken namelijk nog geen systemen die daar commercieel voor ingezet kunnen worden. Daarom worden er bijvoorbeeld slimme schappen ontwikkeld, die ondervloers gevuld kunnen worden.'

'Een interessant aspect is verder de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie van robots. IBM introduceerde jaren terug al de supercomputer Watson, die inmiddels zo is doorontwikkeld dat hij een Michelin-gerecht kan samenstellen. Ik kan mij voorstellen dat zulke ontwikkelingen interessant zijn voor bijvoorbeeld kledingwinkels, waar robots advies op maat kunnen geven.'

Marcel Heerink (senior onderzoeker Robotica bij Hogeschool Windesheim)

'Het is nu al mogelijk om bijvoorbeeld een automaat in de winkel te plaatsen waar een klant naartoe kan voor persoonlijk advies. Op basis van zijn voorkeuren en behoeften kan de computer een indicatie geven wat voor hem de beste koop is. Wellicht maken klanten daar liever gebruik van dan van een verkoopmedewerker, omdat robots geen verkooppraatje houden maar op basis van bijvoorbeeld reviews objectief advies geven.'

'Het kan nog wel een jaar of tien duren voordat we humanoïde robots op de winkelvloer zien. Nu al worden ze vrij veel buiten ons gezichtsveld in bijvoorbeeld de industrie als lasrobot ingezet, maar daarbij hoeven ze geen stemmen te herkennen. Robots zijn nog niet zo ver dat ze hele zinnen begrijpen en kunnen verwerken. Retailers zullen robots daarom denk ik eerst op logistiek vlak gaan inzetten, voor het sorteren of op de juiste plaats zetten van producten. Maar daarvoor hoeven de robots weer niet in de vorm van een mannetje gegoten worden.'

Maria Boelens (ondernemer en auteur van het boek 'Klanten komen altijd van rechts')

'Robots zijn te combineren met winkelpersoneel. Als je bij IKEA drie bureaus en zes stoelen moet meeslepen, zou het fijn zijn als die door robots worden vervoerd. Of dat je tank wordt volgegooid wanneer het buiten vijf graden onder nul is. Maar ook in de Albert Heijn kan ik me voorstellen dat robots een prominentere plaats gaan krijgen. Nu al kan je vooraf je boodschappenlijstje maken waarna je via je smartphone door de winkel genavigeerd wordt. Die rol kunnen robots ook innemen: dat ze je in de winkel naar het juiste schap leiden. In de Albert Heijn speelt bijverkoop nauwelijks een rol, maar in een doe-het-zelfwinkel bijvoorbeeld wel. Wanneer je een robot laat vertellen waar de hamers liggen, gaat dat ten koste van de bijverkoop. Winkelpersoneel kan vragen stellen als 'U gaat klussen? Heeft u dan ook hieraan gedacht?'

'Als ik ga winkelen wil ik daarnaast graag in een warm bad terechtkomen en het personeel kan zorgen dat mijn verwachtingen overtroffen worden. De klant weet ook in welke winkels hij goed en eerlijk advies krijgt. Op dit moment maakt slechts tien procent van de winkeliers echt het verschil met zijn personeel. Dat je de winkel uitkomt en denkt: 'Dat was goed!'. Als je het verschil niet maakt, dan kan je het personeel inderdaad net zo goed inwisselen voor robots. Maar dan gaat de klant de producten waarschijnlijk wel online bestellen.'