

## Univé test 'receptierobot' in de winkel

21-09-2017 09:55



Univé is een pilot gestart met de humanoïde robot Pepper. Die fungeert in de winkel in Heerhugowaard als hostess.

De 'receptierobot' heet klanten bij binnenkomst welkom en probeert een gesprekje met hen te voeren over hun afspraak. Verder kunnen bezoekers tijdens het wachten een quiz met de robot spelen. Daarna wordt klanten gevraagd hoe ze het contact hebben ervaren.

De proef in de vestiging in Heerhugowaard duurt vijf weken, waarbij Pepper de ene week wel en de andere niet in de winkel staat. In de weken dat de robot er niet is, wordt die op basis van de reacties van klanten aangepast. De robot wordt tijdens bijeenkomsten ook met medewerkers in contact gebracht, omdat Univé verwacht dat de opkomst van robots 'ook voor de organisatie iets zal betekenen'. De verzekeraar gelooft niet dat robots mensen zullen vervangen. "Als ze werkelijk helpen, dan vooral als aanvulling", aldus directeur Robert de Ruiter van Univé Regio+, waar de test plaatsvindt.

Verschillende retailers hebben al geëxperimenteerd met robots in de winkel. Zo heeft Media Markt in Eindhoven een exemplaar dat bestellingen van het magazijn naar de kassa brengt, terwijl vanHaren eveneens robot Pepper een tijdje klanten liet verwelkomen.