

# Retailjaar 2017: De opkomst van de kassaloze winkel

22-12-2017 13:05



Wat gebeurde er afgelopen jaar in retailland? RetailTrends blikt terug op 2017, aan de hand van acht hoofdpunten. Vandaag: de winkel van de toekomst heeft geen kassa meer.

Ieder jaar worden er steevast weer de nodige voorspellingen gedaan over welke technologie het helemaal gaat worden in de retail. Virtual reality, augmented reality en drones zijn daarbij regelmatig terugkerende thema's. Toch lijkt 2017 meer dan ooit in het teken te hebben gestaan van het fenomeen 'kassaloze winkel'. De 'seamless' ervaring die al jaren als noodzakelijk wordt beschouwd in de online wereld, komt nu ook naar fysieke winkels. Helemaal iets van dit jaar is het niet, want Amazon Go werd op de valreep van 2016 al gelanceerd. Maar de navolging verliep in 2017 in rap tempo.

Amazon Go opende zijn eerste pilotwinkel in Seattle en dat is tot op de dag van vandaag de enige. Dat zou er onder meer mee te maken hebben dat de techniek nog niet helemaal feilloos werkt. Zo zou Amazon nog moeite hebben met het automatisch afrekenen bij grote groepen, zoals families met kinderen. Technici onderzoeken bijvoorbeeld hoe de sensoren een situatie kunnen herkennen waarbij een item bij het verlaten van de winkel al wordt opgegeten. Ook moet de technologie nog leren de juiste persoon af te laten rekenen als een koppel samen winkelt. [Toch lijkt een uitrol aanstaande.](#) Na een jaar van testen is het concept bijna klaar voor het grote publiek. Het Amerikaanse concern zou al op zoek zijn naar bouwmanagers en marketeers. Daarbij is het plan de kassaloze supermarkt ook naar Europa te brengen. De slogan 'No Lines, No Checkout (No, Seriously)' is al door het U.K. Intellectual Property Office geaccepteerd als handelsmerk van Amazon. Zoals

gewoonlijk houdt Amazon zelf de kaken stijf op elkaar.

## Alibaba

Wanneer Amazon iets doet, kan Alibaba niet achterblijven. Het liefst wil doet de Chinese e-commerce reus er ten opzichte van zijn Amerikaanse tegenhanger nog een schepje bovenop. Dus komt het concern van Jack Ma niet met één, maar met twee kassaloze winkeloplossingen. De eerste is het Tao Cafe in Shanghai, [een combinatie tussen een café en een gemakswinkel](#). De winkel is toegankelijk via poortjes, die klanten met hun smartphone moeten scannen. Daarvoor moeten zij de Taobao-app op hun telefoon hebben. Na het verlaten van de winkel wordt de betaling automatisch via de app afgerond. Alibaba lijkt hier niet zozeer de consument, maar vooral zichzelf een plezier mee te willen doen. Het concern beschouwt de techniek als een mogelijkheid om 'de voetstappen van bezoekers in een fysieke winkel te digitaliseren'. Zo worden niet alleen aankopen via de app afgerekend, maar volgt Alibaba ook loop- en aankooppatronen. Dat kan de etailer helpen zijn online aanbod te personaliseren. Meer van die cafés komen er overigens niet. "We zitten niet in de restaurantbusiness", aldus cmo Chris Tung.

Een business waar Alibaba inmiddels wel volop in zit, is die van de supermarkten. En juist daar lijkt het elimineren van de kassarij een belangrijke oplossing voor toekomstig winkelgemak. Hoewel consumenten nog niet bij een kassaloze Alibaba-supermarkt kunnen winkelen, is er wel al een concept. Tijdens het Global Shopping Festival liet het Chinese concern een prototype van [Tmall Supermart](#) zien. Mocht die de weg naar de winkelstraat vinden, dan kunnen consumenten er naar binnen door een QR-code te scannen, waarna direct de Alipay-account wordt geactiveerd. Vervolgens kunnen klanten alle boodschappen in hun winkelmandje leggen zonder die afzonderlijk te scannen. Als een extraatje ten opzichte van het zakelijke Amazon Go, zijn sommige productlabels bij Tmall Supermart zijn uitgerust met een camera die de gemoedstoestand van klanten kunnen herkennen. Wanneer zij glimlachen naar die producten, kunnen ze een korting ontvangen. Het betalen gebeurt automatisch bij het verlaten van de winkel, eveneens via gezichtsherkenning.

China lijkt sowieso het land waar je moet zijn om kassaloos te winkelen. Want waar Alibaba het vooralsnog houdt op prototypes, gaan het Franse Auchan en startup Wheelys een stuk voortvarender van start. Laatstgenoemde maakt er helemaal een techfeest van, want niet alleen is het concept vrij van personeel en kassa's, [het rijdt ook nog eens op eigen houtje door de stad](#). De winkel heet Moby Mart en moet volgend jaar op grote schaal vervolg krijgen. Consumenten kunnen via een app de dichtstbijzijnde winkel lokaliseren, zo is het idee. In de winkel kunnen zij de items scannen via de app en vervolgens de deur uit lopen, waarbij het verschuldigde bedrag automatisch via de app wordt afgeschreven. En je bent een techstartup of je bent het niet: Wheelys wil later ook een thuisbezorgservice met drones aan Moby Mart toevoegen.

De Franse supermarktketen Auchan, waar Alibaba dit jaar een belang in nam, mikt in China op grootschalige uitrol van zijn concept [Auchan Minute](#). Dat zijn compacte units van zo'n achttien vierkante meter. Klanten kunnen de winkel ook hier binnengaan door via WeChat een code te scannen. In de winkel kunnen zij met hun smartphone zelf de producten scannen en afrekenen via WeChat Pay of Alipay. Auchan Minute is 24 uur per dag geopend en heeft een aanbod van zo'n vijfhonderd producten. "Dit volautomatische verkooppunt biedt stadsbewoners een winkeloplossing dicht bij huis die volledig met de smartphone gecontroleerd kan worden", zegt Auchan over zijn eigen vinding. Ook de Chinese webwinkelreus JD.com zegt te mikken op ['honderden gemakswinkels zonder kassa'](#) en heeft het concept daarvoor al getest op zijn hoofdkantoor in Beijing. Hoe die winkels er precies moeten uitzien, is nog onduidelijk.

Naast Amazon staan ook de traditionele retailers in de Verenigde Staten niet stil. Zo opende Walmart in Tomball een heuse ['high-tech'-winkel](#). Klanten kunnen daar gebruik maken van Mobile Scan and Go. Daarmee kunnen zij hun boodschappen direct scannen en betalen met hun smartphone, zonder langs een kassa te hoeven. Ook kunnen ze er online bestelde producten in hun auto laten afleveren. De nieuwe toepassingen

worden getest, met de bedoeling om ze bij succes ook in andere winkels uit te rollen. Het eveneens Amerikaanse 7-Eleven test zijn [kassaloze innovatie](#) liever in Zuid-Korea. Daar heeft het een winkel geopend die klanten kunnen betreden door hun handpalm te laten scannen. Ook het betalen gebeurt met de handpalm; de winkel is volledig onbemand. De gemakswinkel draagt de naam 7-Eleven Signature en bevindt zich in de Lotte World Tower in Zuid-Korea.

Marktleider Albert Heijn neemt in Nederland het voortouw en weet [zijn eerste kassaloze AH to go-vestiging](#) nog op de valreep van 2017 te realiseren. Die is weliswaar gevestigd op het Ahold Delhaize-hoofdkantoor, maar de retailer belooft een snelle uitrol. Albert Heijn gebruikt de tool 'tap to go'. De winkel in Zaandam is voorzien van elektronische schapkaarten, die gescand kunnen worden met een kaart en binnenkort ook met de smartphone. Na een eenmalige aanmelding via een app, kunnen klanten het schapkaartje 'tappen' en vervolgens met de producten de winkel uitlopen. Binnen tien minuten wordt het bedrag automatisch van hun rekening afgeschreven. Verder kunnen klanten van sapjesbar [Munch Fit Food To Go](#) in Amsterdam sinds kort betalen met de app Tikkie, als onderdeel van het innovatieproject in de Beethovenstraat. Zullen meer Nederlandse spelers in 2018 volgen?

#### **Eerder in deze serie**

[De entree van Hudson's Bay](#)

[Seinen staan op groen](#)

[Online giganten worden nóg fysieker](#)

[De Markthal-malaise houdt aan](#)