

Domino's: 'Consument klaar voor robotbezorging, wetgeving nog niet'

10-11-2022 15:26



Pizzabezorging met robots zal de komende paar jaar nog niet op grote schaal doorbreken. Die verwachting sprak head of marketing Casper Mooyman van Domino's uit tijdens het RetailTrends-event What's Next in Retail Tech.

Domino's doet sinds 2015 kleinschalige testjes met robotbezorging. Eerder gebeurde dat ook in Nederland, nu loopt een kleine pilot in Hamburg. Voorlopig doet een robot het nog niet beter dan een menselijke bezorger, zegt Mooyman. "Een persoon kan een pizza nog steeds sneller en veiliger bezorgen."

Uit de proef in Hamburg blijkt dat veel klanten wel openstaan voor robotbezorging. "Op filmpjes is te zien dat mensen opzij gaan voor een robot die ze op de stoep tegenkomen. Ze vinden het interessant en best normaal." Ook het proces waarbij klanten een code moeten intoetsen om de pizza uit het apparaat te halen en vervolgens de robot weer terug te sturen, levert weinig problemen op.

"De consument is veel verder dan de wetgever", concludeert Mooyman. Beperkingen door wet- en regelgeving zijn de reden dat de robotbezorgingen in Nederland voorlopig niet verder zijn uitgerold. Op langere termijn zullen robots wellicht noodzakelijk zijn, stelt hij. "Als je simpelweg het rekensommetje maakt, zijn er straks nooit genoeg mensen om alles wat we willen laten bezorgen ook te laten bezorgen."