

Bedienen winkelpersoneel en robot binnenkort samen de klant?

Author(s)

Verhagen, Tibert; Straver, Michelle

Publication date

2021

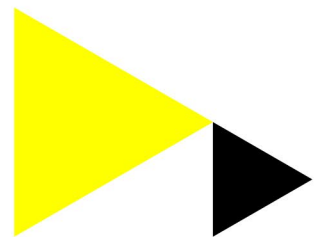
Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Verhagen, T., & Straver, M. (2021). Bedienen winkelpersoneel en robot binnenkort samen de klant?. Web publication or website
<https://www.emerce.nl/achtergrond/bedienen-winkelpersoneel-robot-binnenkort-samen-klant>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

8 Bedienen winkelpersoneel en robot binnenkort samen de klant?

Auteurs: Tibert Verhagen & Michelle Straver
Platform: Emerce
Gepubliceerd: 15 juli 2021
URL: <https://www.emerce.nl/achtergrond/bedienen-winkelpersoneel-robot-binnenkort-samen-klant>



Hoe maak je als winkelier gebruik van de sterke punten van zowel je winkelpersoneel als een service robot? En zit de klant er eigenlijk wel op te wachten om door mens-robotcombinaties te worden bediend?

Service robots zoals Pepper, Cruzr en Temi zijn dankzij ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie steeds beter in staat om taken van het winkelpersoneel over te nemen. Voor winkeliers breken hiermee interessante tijden aan. Zo kunnen service robots wellicht worden gebruikt om een tekort aan winkelpersoneel op te lossen. Ook zouden robots wel eens een bijdrage kunnen leveren aan het effectief ‘bemensen’ van de winkel op dagen dat het winkelbezoek terugvalt of er winkelpersoneel uitvalt. Dat service robots het winkelpersoneel (nog) niet zullen vervangen is evident; de consument ziet dit niet zitten en ook vanuit een sociaal perspectief is dit niet wenselijk (Tufley, 2018). Maar hoe zit het dan met combinaties van winkelpersoneel en een service robot? Ons onderzoek leidt tot een aantal interessante inzichten.



Dienstverlening door kunstmatige intelligentie

Opkomende intelligente technologieën krijgen een steeds grotere invloed op dienstverlening in de retail. Met name de service encounter, oftewel de directe interactie tussen klant en de organisatie op het moment van dienstverlening (Ostrom et al., 2019), is hierdoor flink aan het veranderen. Dit is terug te zien in winkels, waar digitale schermen, self-checkouts, digitale kiosken, narrowcasting, winkelapps, en augmented reality steeds vaker worden ingezet. De komende jaren gaan we echter een stroomversnelling zien. Kunstmatige intelligentie gaat er namelijk voor zorgen dat technologieën steeds intelligenter worden waardoor ze uiteindelijk socialer kunnen acteren en nog complexere taken gaan vervullen (Grewal et al, 2020; Huang & Rust, 2021). Dit biedt kansen voor service robots in service encounters, waarbij de verwachting is dat zij samen met het winkelpersoneel (co-creatie) klanten zullen bedienen. Om te achterhalen wat de Nederlandse winkelbezoeker hiervan vindt hebben wij een representatieve groep van 1149 consumenten een vragenlijst laten invullen. Hierbij reageerde men op het scenario dat men in een voor hen bekende winkel werd geholpen door het vertrouwde winkelpersoneel in combinatie met de service robot Pepper.

Consument ziet combinatie zitten

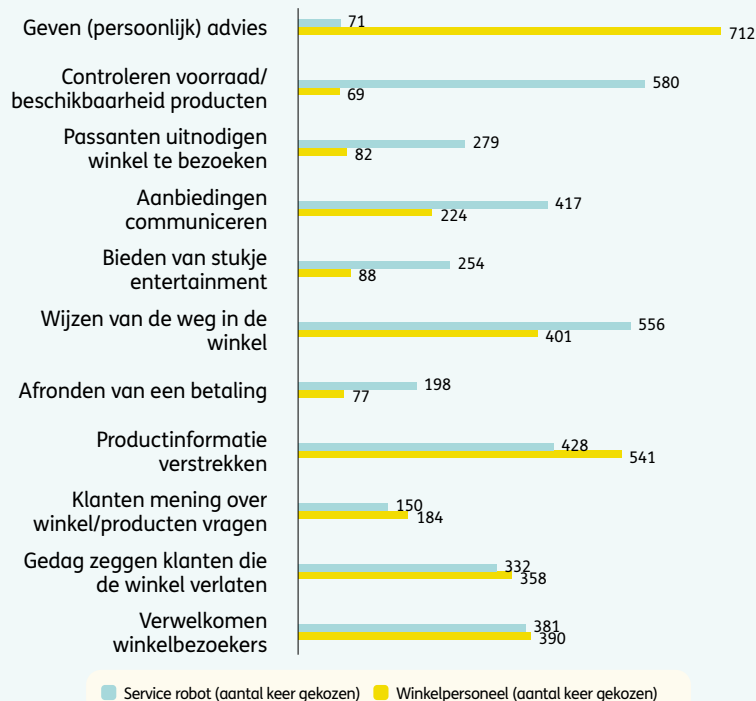
Uit het onderzoek blijkt dat de consument behoorlijk positief is ten opzichte van de combinatie van winkelpersoneel met een service robot. Zo ziet 43% van de consumenten de toegevoegde waarde van deze combinatie, terwijl 44% er ook echt door zou willen worden bediend. Verder staat ongeveer een kwart van de consumenten ‘neutraal’ ten opzichte van bediening door winkelpersoneel met een service robot. Dit zijn vooral mensen die minder bekend met service robots zijn, wat perspectief biedt omdat wij weten dat veel consumenten positiever over robots gaan denken zodra ze er meer kennis over opdoen. Opvallend is verder dat de consument de combinatie van winkelpersoneel met een service robot veel meer ziet zitten dan alleen een service robot. Met de stelling ‘Ik word liever door een combinatie van winkelpersoneel en een service robot bediend, dan alleen door een service robot’ was 67% het eens en slechts 16% het oneens. Voor winkels en robotleveranciers is dit goed om te weten, met name omdat het er voor pleit om robots als teamspeler en niet als standalone toepassing te zien.

Duidelijke taakverdeling winkelpersoneel en robot

Om de samenwerking tussen winkelpersoneel en robot concreter te maken, vroegen wij de consumenten om specifieke taken te beoordelen. In een lijst met verschillende taken gaven zij aan waar zij voor het winkelpersoneel en de robot

de meeste toegevoegde waarde zagen in een samenwerking (zie de figuur). Hier komen een aantal interessante zaken naar voren. Zo blijkt men het winkelpersoneel geschikter dan de robot te vinden als het gaat om het geven van productinformatie en persoonlijk advies. De robot wordt daarentegen vaker genoemd als het gaat om het uitnodigen van passanten de winkel te bezoeken, het wijzen van de weg, het communiceren van aanbiedingen, en het controleren van voorraden/ beschikbare producten. Deze bevindingen bevestigen eerder onderzoek, waarin wordt aangegeven dat het winkelpersoneel zich beter kan specialiseren in wat complexere en sociale taken terwijl robots het beste voor basale en functionele taken kunnen worden ingezet (Wirtz et al., 2018).

Taken van toegevoegde waarde voor winkelpersoneel en robot (N=1149)



Zet service robot complementair in

Het selecteren van de juiste taakverdeling voor winkelpersoneel en service robot is een belangrijke stap. Maar hoe zorg je voor de juiste synergie? Om meer zicht te krijgen op de plussen en minnen van een samenwerking tussen personeel en robot vroegen wij de consumenten om met suggesties te komen. Als positieve punten kwamen vooral de functionaliteit en objectiviteit van de robot naar voren. De consument heeft kennelijk behoorlijk vertrouwen in de cognitieve mogelijkheden van robottechnologie. Ook de ondersteuning van de robot richting het personeel werd redelijk vaak als pluspunt genoemd. Als negatieve punten kwamen de angst voor een tekort aan (sociaal) contact met het personeel maar ook het mogelijke verlies van banen naar voren. Dit toont duidelijk aan dat robots in winkels (nog) niet moeten worden ingezet om de sociale kant van de service encounter over te nemen, ook al wordt dit steeds meer mogelijk. Veel beter is het om zowel het personeel als de robot in hun kracht te zetten. Complementariteit lijkt hierbij het sleutelwoord. Laat de service robot vooral cognitieve taken vervullen (wijzen van de weg, tonen aanbiedingen, checken voorraden) zodat het personeel zich meer kan richten op de sociale kant van de interactie (maken van een praatje, geven van persoonlijk advies). Totdat service robots gemeengoed in winkels zijn geworden, breder door de consument zijn geaccepteerd, en ook intuïtieve en empathische intelligentie bezitten (Huang & Rust, 2018), lijkt dit het meest wenselijke scenario.

Conclusie

Service robots zijn in opkomst en zullen steeds meer door winkels worden ingezet. Uit ons onderzoek blijkt dat de consument er open voor staat om door de combinatie van winkelpersoneel en robot te worden bediend. Hierbij komt een duidelijke taakverdeling tussen personeel en robot naar voren. Service robots kunnen het beste het personeel ondersteunen door eenvoudige functionele taken uit te voeren. Het winkelpersoneel doet er goed aan om in de samenwerking met de robot voor een sociale invulling te zorgen en de klant zo persoonlijk mogelijk te bedienen.

