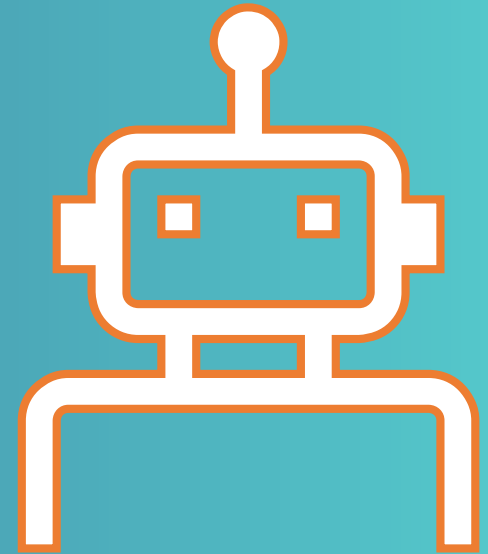


SOCIAL ROBOTS IN RETAIL

Wat is de toegevoegde waarde van sociale robots voor klanten, medewerkers en de winkel?



Winkeliers in zwaar weer



Tekort aan medewerkers: groot issue

maandag, 28. augustus 2023 - 8:10 - Update: 28-08-2023 14:48

Blikopnieuws

'Winkels moeten eerder sluiten door aanhoudend personeelstekort retailsector'



Foto: Pixabay/Joergelman

Amsterdam - Het aanhoudende personeelstekort in de retailsector blijft een aanzienlijke hindernis voor veel ondernemers. Winkels zijn bijvoorbeeld korter open of blijven zelfs gesloten vanwege het gebrek aan personeel. Dit tekort heeft impact op de omzet van retailondernemers terwijl de sector het momenteel al niet makkelijk heeft door een teruglopende consumentenvraag en oplopende kosten. Dit zegt Dirk Mulder, sector specialist Trade & Retail bij ING Sector Banking.

Personeelstekort blijft een groot knelpunt voor retailers

Redactie SCN 16 augustus 2023



Het CBS meldt vandaag dat de krapte op de arbeidsmarkt in het tweede kwartaal van 2023 nog altijd zeer hoog was. In de sector 'Handel', waaronder ook de detailhandel valt, nam het aantal openstaande vacatures toe van 85.400 naar 87.300.

NOS Nieuws • Donderdag 24 augustus, 00:01

Bedrijven nog altijd dringend op zoek naar personeel



Driekwart van de ondernemers in Nederland zegt te kampen met een tekort aan personeel. Voor bijna de helft is het tekort de belangrijkste belemmering voor het bedrijf. Bij ruim een derde van de ondernemers is daardoor de werkdruk onder het personeel toegenomen.

Gevolgen personeelstekort

- Nog hogere werkdruk:
 - Relatief veel uitval
 - Weinig flexibiliteit, tijd voor doorontwikkeling
 - Weinig aantrekkelijk in de werving
- Kwaliteit dienstverlening in het gedrang
- Mismatch: klanten verwachten een exceptionele ervaring

Zijn sociale robots een (deel van) de oplossing?

- Robots zijn tot steeds meer in staat
- Doorontwikkeling AI, sensoren, motorisch, voice.
- Robots kunnen taken van winkelpersoneel uitvoeren
- **Maar wat kan je er op de winkelvloer echt mee?**



RAAK-mkb

Hoe en in welke mate leidt de inzet van sociale robots tot tevredenheid van klant en personeel, en zorgt het voor toegevoegde waarde voor de winkelier?

- Focus op klant
- 10 winkels in Nederland
- Twee soorten robots: Pepper & Temi
- April 22 – april 24



SDF Living Lab Social Robots

Commerciële
Economie

Hogeschool
van Amsterdam

Hoe kunnen sociale robots het beste worden ingezet zodat de werkdruk bij winkelmedewerkers vermindert en de retail een en aantrekkelijker sector wordt om in te werken?

- Focus op de medewerker
- 10 winkels in de regio Leidschendam-Voorburg
- Robot: Temi
- April 23 – April 24

LUCARDI
JUWELIER

intratuin

pets
place
boeren
bond

blokker.

Tuincentrum
Ockenburgh

N-ZA
NEW ZEALAND
AUCKLAND

Hakitiki
chill for young ones

OFM.

Klink
bakker sinds 1795

Retailagenda

IN KONINKLIJKE
INRETAIL

VAKCENTRUM
Voor zelfstandig retailondernemers

Techniek
Nederland

TUINBRANCHE
NEDERLAND

thuiswinkel
waarborg

TMO FASHION
BUSINESS SCHOOL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

DE HAAGSE
HOOGESCHOOL

TOC MONDRIAAN

mborijn//land

WELBÓ

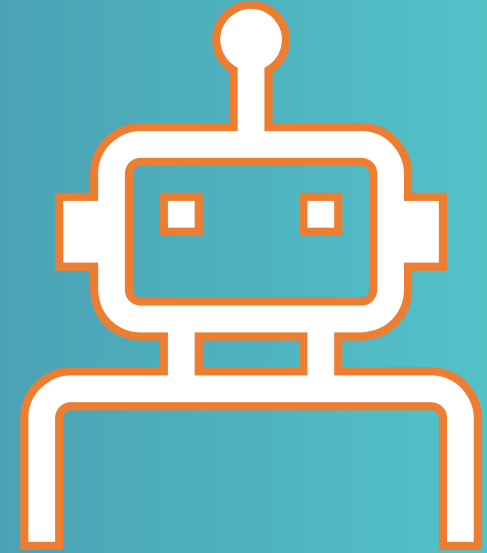
BUR EAU
COSI

Wat hebben we gedaan?

- Op de winkelvloer sociale robots uitgetest
 - Scripts gemaakt: functionele ondersteuning klanten en medewerkers
 - 6 weken per winkel
- Scripts (o.a.):
 - Verwelkomen, wayfinding, productpromotie, productinformatie, advies.
- In overleg met winkelier



Wat vinden klanten van sociale robots?



Casus Etos:

Productaanbeveling



Etos



Etos
Klik voor hulp!

Funnel robot data (3 weken)



Wat werkte goed?

- ✓ **Wayfinding** in combinatie met het geven van **productinformatie**
- ✓ **Inspiratie**: Receptsuggesties bij een supermarkt (PLUS)
- ✓ Het geven van **productadvies**

Wat werkte minder goed?

- × **Klanten begroeten** in een supermarktomgeving (Albert Heijn)
- × Reclamevideo's wekken weinig interesse bij klanten (OFM)
- × Stijladvies bij schoen- en modezaken (Van den Assem)
- × Wijnadvies bij een supermarkt (Jumbo)
- × Promotie spaar-en loyaltyprogramma's (Pets Place)
- × Productinformatie bij ambachtelijke winkel (Bakker Klink)

Maakt het type robot verschil?

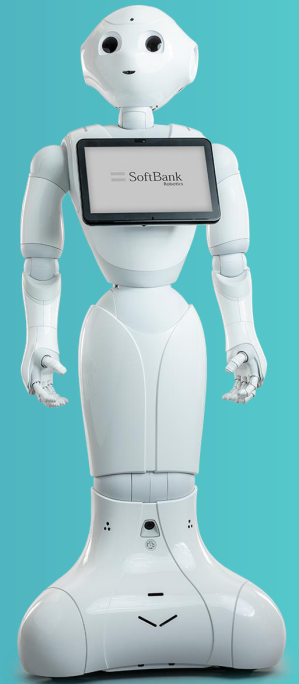
Temi

- Niet-humanoïde
- 97 cm hoog
- Kan voortbewegen
- Touchscreen
- Spraakbediening



Pepper

- Humanoïde
- 120 cm hoog
- Kan niet voortbewegen
- Touchscreen
- Spraakbediening



Tuincentrum Osdorp

tuincentrum
OSDORP

- Robots Pepper en Temi werden beide voor 3 weken ingezet
- Dezelfde taak: advies over potgrond



Funnel robot data



Tuincentrum Osdorp

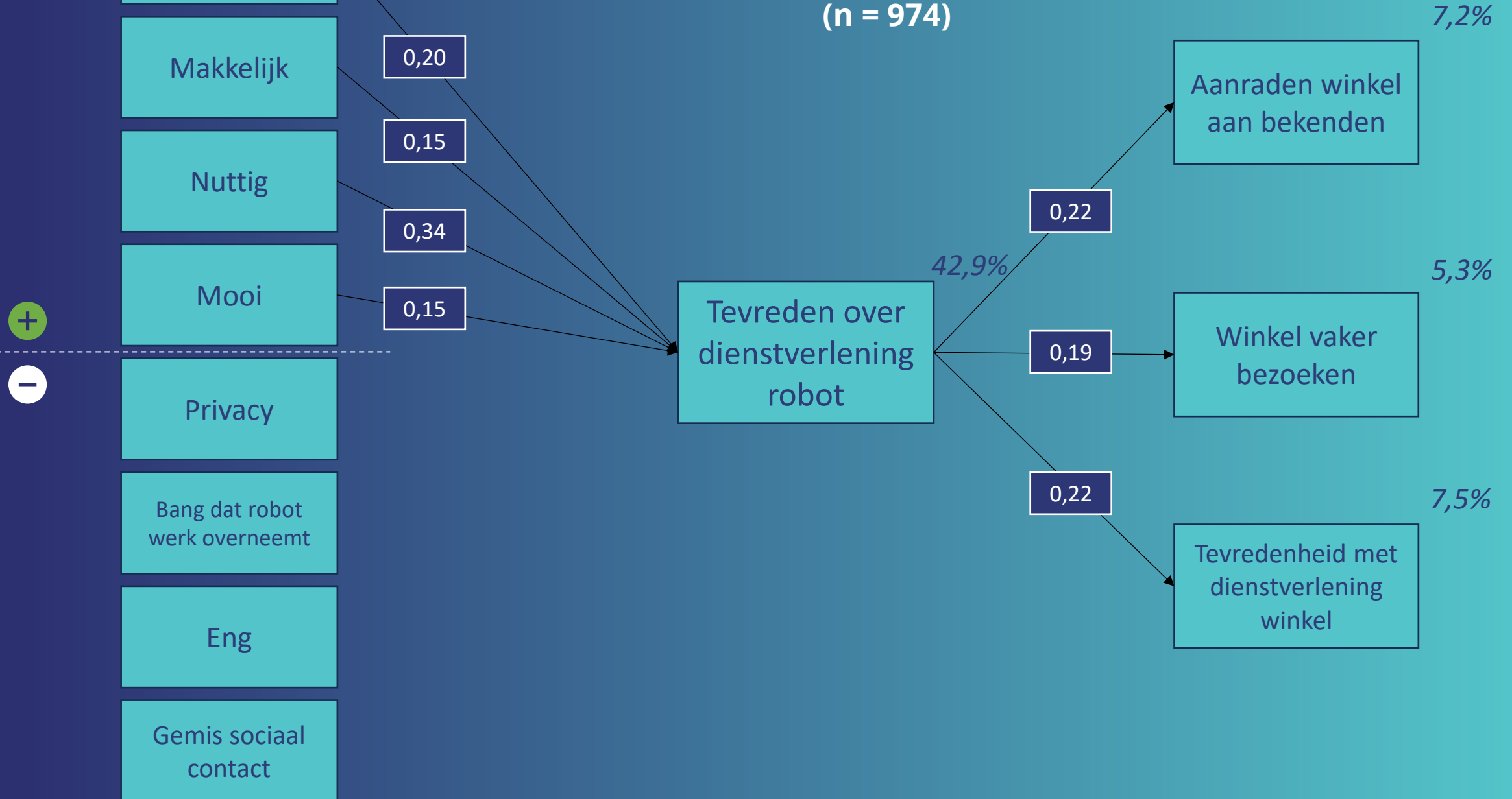


- Robots Pepper en Temi worden beide voor 3 weken ingezet
- Dezelfde taak: advies over potgrond
- Lichte voorkeur voor Pepper
- Maar: Pepper kan niet voortbewegen, Temi wel.

	Pepper	Temi
Is de robot geschikt voor de taak?	4,0	3,3
Past de robot bij de winkel?	3,6	3,2
Verrijkt de robot de winkelervaring?	3,5	3,1

Resultaat regressie

(n = 974)



Wat vinden medewerkers en winkeliers van sociale robots?



Plussen (ook n.a.v. interviews)

- ✓ Als er meegedacht kan worden met de scripts verhoogt het enigszins het werkplezier en innovatief gedrag
- ✓ Het ontzorgt de medewerker, in een aantal taken
- ✓ Vooral jongere werknemers blij met innovatie
- ✓ De sociale robot heeft toegevoegde waarde mits ze zich doorontwikkelen

“

Als wij bezig waren en de klant iets wilde weten waar iets lag was het makkelijk dan kon dit via de robot.

Intratuin Pijnacker

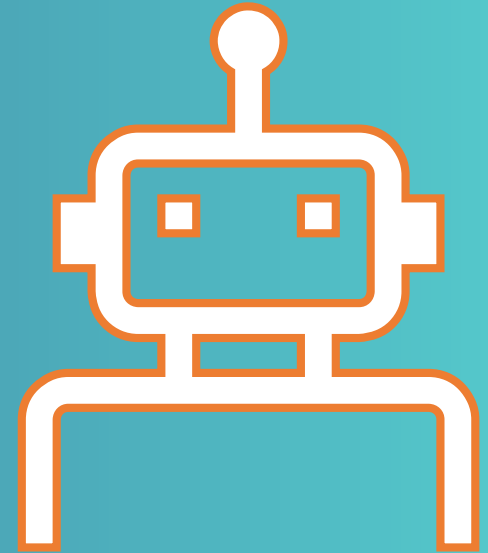
En minnen (ook n.a.v. interviews)

- ❖ Niet alle scripts bleken nuttig
- ❖ Niet voldoende specifiek en soms herhalend
- ❖ De techniek van de robot viel soms tegen
- ❖ Het kostte tijd en aandacht
- ❖ De robot kan in de weg staan
- ❖ Gewenningsperiode is nodig
- ❖ Oudere werknemers hadden meer weerstand

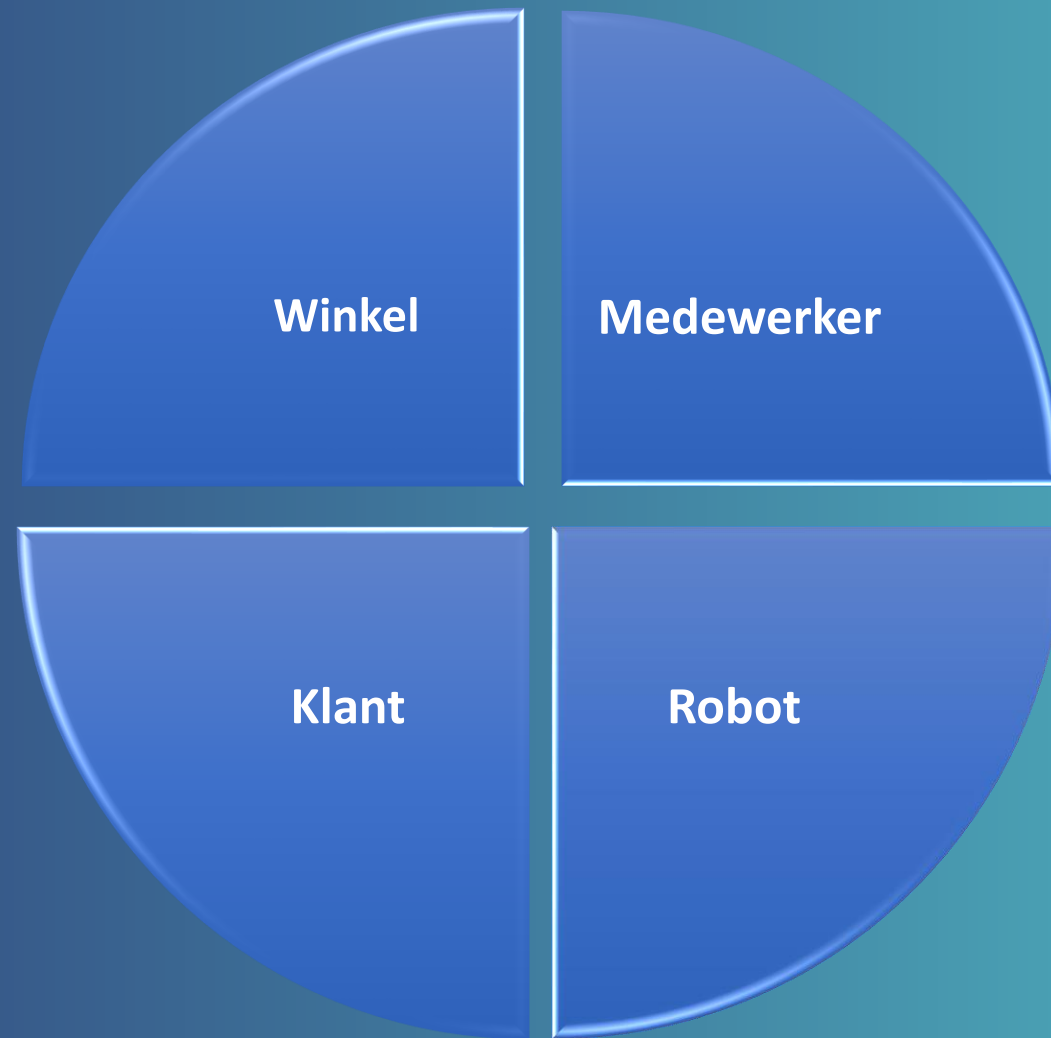


Is een sociale robot geschikt voor mijn winkel?

Bevindingen & aandachtspunten



Aandachtspunten sociale robot in de winkel



De winkel

Geschiktheid robot hangt af van:

- Marktprofilering
- Soort producten
- Winkelinrichting
- 'Footfall'

CE

De klant

- Waardeert over het algemeen de robot
- Leeftijd speelt een rol
- Het ene winkelgedrag is het andere niet
- Wil toegevoegde waarde, geen gimmick
- Hulp bij robotadoptie



De medewerker

- Neutraal tot enigszins positief over robot
- Robot vermindert werkdruk (nog) niet
- Meer werkplezier voor (sommige) medewerkers
- Nieuwe leermogelijkheden
- Wil worden betrokken en instructies
- Samenwerking ('buddy's') en ambassadeurschap

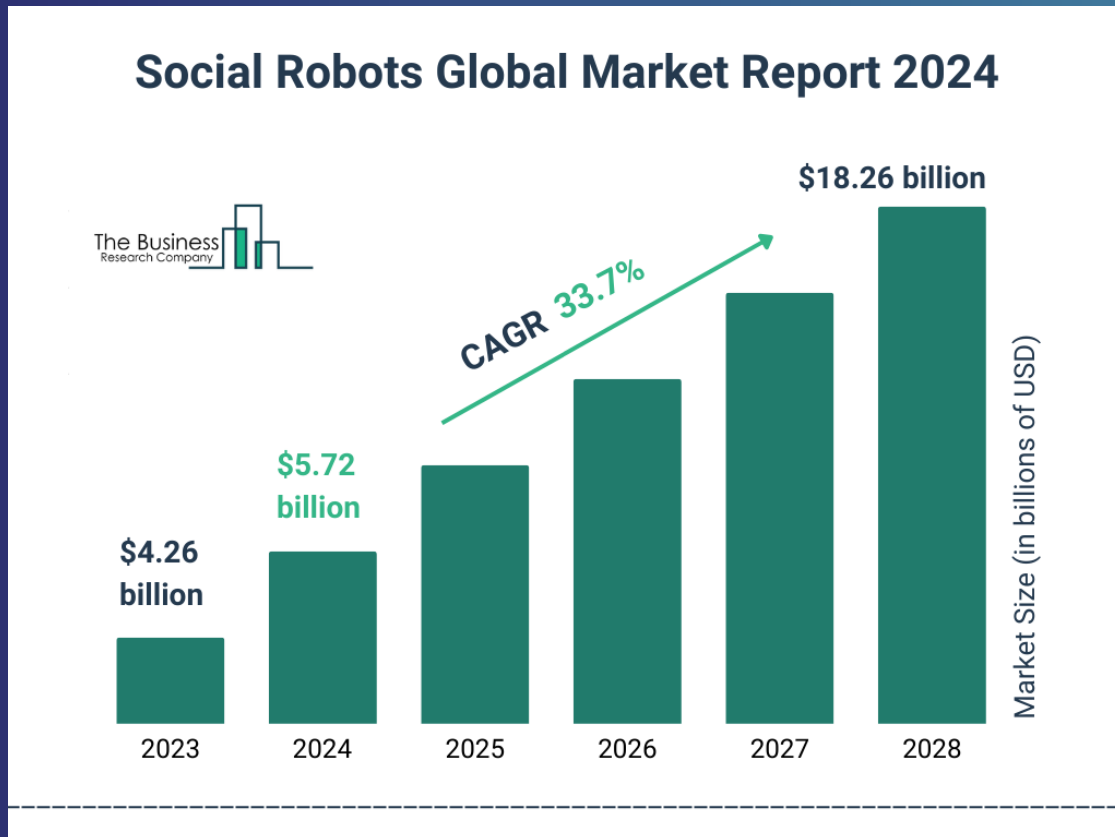
CE

De sociale robot

- Een robot kiezen: let op lengte en functionaliteit
- Humanoïde de voorkeur
- De juiste taak
- Geteste scripts en gebruiksvriendelijkheid
- Prijs / ROI



De ontwikkelingen gaan snel...



Dank voor uw aandacht!



Ewout Nas
(e.nas@hva.nl)
[LinkedIn](#)



Interesse in ons onderzoek? Scan de QR-code
en meld je aan voor onze nieuwsbrief!