ROBOTTI asiakaspalvelijana

Koronavirusepidemia on innostanut matkailu- ja ravintola-alan toimijat kokeilemaan erilaisia teknologiaratkaisuja palveluiden tuottamiseen ja tarjoamiseen.

teksti ja kuvat Aarni Tuomi

Tutkimukseni kartoitti, kuinka suomalaisillekin tuttu Pepper-robotti soveltuu tarjoilijaksi tai vastaanottovirkailijaksi.

Alun perin Ranskassa kehitetty Pepper on yksi tämän hetken käytetyimpiä palvelurobotteja maailmalla. Suoraviivainen käyttöliittymä, monipuolinen sensoritarjonta ja ennen kaikkea helposti lähestyttävä ulkomuoto ovat vakuuttaneet kansainvälisistä toimijoista esimerkiksi hotelliketju Mandarin Orientalin, rautatieoperaattori Eurostarin ja Air France -lentoyhtiön.

Ravintola-alalla Pepper on nähty toistaiseksi lähinnä Japanissa, jossa se palvelee hovimestarina sushiravintolaketju HamaZushin lähes 500 ravintolassa. Suomessa Pepperiin voi törmätä Helsingin Kalasataman terveyskeskuksen aulassa.

Tutkimuksessa rakennettiin kaksi palveluprototyyppiä Pepperiä hyödyntäen. Ensimmäisessä robotti toimi vastaanottovirkailijana kansainvälisessä kongressissa, toisessa se omaksui tarjoilijan roolin simuloidus-