sa ravintolaympäristössä. Asiakkaan ja ravintola-alan ammattilaisen näkökulmasta prototyyppejä arvioi 48 ravintola-alan ammattilaista.

Robotti sopii rutiinitehtäviin

Teknisistä ominaisuuksistaan ja ulkomuodostaan johtuen Pepper soveltuu parhaiten osaksi leikkimielisempiä palvelukonsepteja, jotka nojaavat nopeaan, melko yksinkertaiseen ja usein samankaltaiseen asiakaskohtaamiseen. Konsepteista casual tai fast casual -ravintolat ja segmenteistä lapsiperheet ja nuoret ovat tutkimuksen mukaan Pepperille soveltuvimpia toimintaympäristöjä.

Rutiininomaiset työtehtävät, kuten pöytiinohjaus, wifi- tai wc-koodien luovutus tai yksinkertainen palautteenotto, soveltuvat Pepperille hyvin. Perinteisiin itsepalvelukioskeihin verrattuna Pepper tuo uuden sosiaalisen ulottuvuuden asiakaskohtaamiseen, sillä palveluntarjoaja voi vapaammin hyödyntää esimerkiksi Pepperin kykyä tunnistaa eleitä ja puhetta sekä tarjota palvelua luontevasti usealla eri kielellä.

– Kokemukseni mukaan itsepalvelukioskit tuppaavat olemaan melko yhdenmukaisia. On hienoa, että Pepper tuo kanssakäymiseen ylimääräistä syvyyttä. Puheentunnistus saattaa olla aluksi hankala toteuttaa täydellisesti, mutta esimerkiksi hotellin respassa 90 prosenttia kysytyistä kysymyksistä on enimmäkseen samoja, joten en näe tätä ollenkaan mahdottomana, yksi tutkimukseen osallistunut hotellinjohtaja selvensi asiaa.

Kertaoston määrä nousee

Moniulotteisemman elämyksen lisäksi Pepper tuo palveluhetkeen myös kiinnostavia psykologisia muuttujia. Tutkimuksen osanottajat raportoivat robotin vähentävän asiakkaan tuntemaa painostusta tehdä tilaus mahdollisimman nopeasti. Pepper ei myöskään tuomitse, vaikka asiakas tilaisi santsikierroksen.

Ravintola-alalla on huomattu sama, kun palvelukonseptia on päivitetty itsepalvelun suuntaan: kertaoston määrä nousee, kun asiakas voi rauhassa selata vaihtoehtoja automaatin näytöllä.

Vaikka Pepper voikin olla hyödyllinen lisä tiimiin etenkin koronaepidemian jälkimainingeissa, työpaikkoja se ei tutkimuksen mukaan tule viemään. Ehdottomasti parhaat tulokset saavutetaan, kun robotti tukee jo olemassa olevaa henkilökuntaa ja palvelu tuotetaan tiiminä. Esimerkiksi suullisessa palautteenannossa Pepper voi ottaa vastaan asiakkaan valituksen tai parannusehdotuksen, ja työntekijä puolestaan voi keskittyä enemmässä määrin ratkaisemaan ongelmatilannetta tai kehittämään palveluprosessia.

Tutkimukseen osallistunut palvelupäällikkö tiivistikin:

– Teknologian tehtävä on helpottaa työntekoa ja lisätä tehokkuutta. Palvelualoilla työskentely on rankkaa hommaa. En näe, että Pepper suorastaan vähentäisi työn stressaavuutta, mutta kyllä se ehdottomasti muuttaa työtehtäviä. Työntekijä voisi keskittyä enemmän asiakkaan kohtaamiseen eikä esimerkiksi huolehtimaan, kuuliko tilauksen oikein. ●

Aarni Tuomen tutkimus on osa hänen väitöskirjaansa. Tutkimus on julkaisun alla alan johtavassa vertaisarvioidussa julkaisussa, International Journal of Contemporary Hospitality Managementissa. Laadulliseen tutkimukseen otti osaa 48 ravintola-alan ammattilaista.

Tuomi tutkii ja opettaa ravintola-alan tulevaisuudennäkymiä Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa.

Pepper-robotti ottaa tilausta.