

OVERZICHT ROBOTONDERZOEKEN

JAAR	BIJ WIE	AANTAL WINKELIERS	SECTOREN	ROBOT	BELANGRIJKSTE RESULTATEN
Vj 2017	Piet Zoomers, van Tilburg & Intratuin	3	Fashion & Tuinsector	BEAM	De BEAM robot biedt voordelen voor klantenservice, -beleving en personal shopping.
	Hout Brox	1	Warenhuis	Pepper	Robot Pepper verbetert de klantbeleving, vooral voor jongeren. Er is behoefte aan verdere ontwikkeling met meer service voor ouderen.
Vj 2018	Bijenkorf	1	Warenhuis	Pepper	Klanten waarderen vooral de wegwijsfunctie en informatievoorziening van de robot Pepper. Er is wel behoefte aan meer kennis en betrokkenheid van retailmedewerkers.
	Het Kabinet	1	Woonsector	BEAM	Jongere klanten (onder 35 jaar) zijn positief over korte interacties met de BEAM robots. Oudere klanten vinden de BEAM robot nog te onpersoonlijk en missen beleving en zien nog geen bijdrage aan een betere service en loyaliteit in de woonsector.
Nj 2018 t/m vj 2021	HYPE Labs(Living Labs) bij ruim 90 retailers in 5 winkelgebieden in Delft, Rijswijk, Parade (Nootdorp), Pijnacker en De Julianabaan in Voorburg	90	Alle retailsectoren	BEAM, Sanbot en Ipal robot	Retailmedewerkers adopteren sneller technologieën, inclusief robots, vooral als ze betrokken zijn bij de implementatie en het uittesten. Dit verbetert hun motivatie, houding, kennis en vaardigheden, wat leidt tot meer zelfstandigheid en creativiteit.

Nj 2020 t/m juli '21	Berden Mode en Modehuis Blok	2	Mode en woonsector	Beam en Pepper	De Pepper robot kan helpen bij wegwijzen, stylingadvies, voorraadbeheer en loyaliteitskaarten en het geven van product- en promotionele informatie. De tone of voice van de robot moet variëren per type winkel en doelgroep, bijvoorbeeld informeel en geestig bij een jongere doelgroep bij Berden Mode, en formeel en feitelijk bij een oudere doelgroep bij Modehuis Blok. De jongere doelgroep is enthousiaster over de Pepper robot dan de oudere doelgroep; dr is geen verschil tussen vrouwen en mannen.
vj '22 t/m vj 24	Co van der Horst, AH, Only for Men, Jumbo Buitenveldert, Van den Assem, PLUS , Kado Tante, Tuincentrum Osdorp, Hubo en Etos	10	Retail, food en tuinsector	Temi en Pepper	Klanten zijn positief over de sociale robots temi en Pepper in winkels, vooral de klanten t/m 55 jaar oud. Het wijzen van de weg (wayfinding) en het geven van advies worden gezien als de meest nuttige taken. Het is belangrijk dat medewerkers de robot omarmen en promoten.
Vj '23 t/m vj '24	SDF Living Lab Social Robots	10	Retail en tuinsector	Temi	De robot Temi kan het beste ingezet worden voor begroeten en daarbij werknemers alert maken dat een klant de winkel in komt, wegwijzen in winkels en productinformatie. De meeste medewerkers zien toegevoegde waarde van een robot als deze in de toekomst klanten meer productinformatie kunnen geven met info over acties/promoties en spaarprogramma's. En als ze in de toekomst ook vakken kunnen vullen, pakketten kunnen geven aan klanten, retouren aan kunnen nemen en klanten uitgebreider kunnen informeren en adviseren. Voor klanten zouden robots een oplossing zijn, als ze in de toekomst antwoord kunnen geven op alle vragen, sneller kunnen praten en menselijker ogen dan de temi robot.