



Hampshire Hotels ©

Hugo de robot heet u van harte welkom

De trend van de robotisering heeft ook zijn intrede gedaan in de hotellerie: The Manor Amsterdam en Hampshire Hotel – Savoy Rotterdam, onderdeel van Hampshire Hotels, één van de grootste hotelondernemingen van de Benelux, hebben onlangs een hotelrobot in dienst genomen: Hugo. We spraken over deze opmerkelijke zet met Etienne Verkerk, algemeen directeur van Hampshire Hotels.

MEETING MAGAZINE: WAAROM HEBT U HUGO IN DIENST GENOMEN? ALS LEUKE GADGET, ONDERSCHEIDENDE FACTOR, ANDERS?

Verkerk: "Voor het eerst in de geschiedenis is er een niet-menselijke medewerker in een Nederlands hotel ingezet. Hampshire Hotels heeft hiermee de primeur in Nederland. De humanoïde robot Hugo past bij de waarden en beloftes

van Hampshire Hotels en wordt ter verrijking van de gastbeleving ingezet, bijvoorbeeld als front office medewerker. Daarnaast is Robot Hugo onderdeel van een innovatieslag bij Hampshire Hotels."

MM: WAAROM HEEFT U EEN 'MANNELIJKE' ROBOT GENOMEN? EEN 'VROUWELIJKE' KOMT TOCH VEEL GASTVRIJER OVER?

Verkerk: "De stem van het kleine, aandoenlijke ventje is wat jongensachtig. Hugo is daarnaast heel charmant en sympathiek, echt een 'goeierd'. De robot is humanoïde, omdat hij menselijke trekjes heeft zoals knipperende ogen en omdat hij kan communiceren met gasten."

MM: BENT U VAN PLAN OM MEER ROBOTS IN DIENST TE NEMEN? BIJVOORBEELD VOOR HET WEGBRENGEN VAN BAGAGE VOOR DE GASTEN NAAR HUN KAMER, VIA BLUETOOTH DE LIFT BEDIENEN, ROOMSERVICE, ENZOVVOORT?

Verkerk: "Hugo is 57 cm groot, dus het is wat uitdagend om te assisteren bij de bagage, maar vertellen over wat er in de omgeving te doen is, of algemene informatie vertellen kan hij wel."

MM: WAT ZIJN DE ERVARINGEN TOT NU TOE MET HUGO?

Verkerk: "Heel positief! Het is natuurlijk even afwachten hoe gasten reageren op een niet-menselijke medewerker, maar tot nu toe zijn de reacties boven verwachting. Gasten



vinden het erg leuk als Hugo danst, loopt en praat. Vanwege zijn menselijke trekjes praten gasten vrij gemakkelijk met hem en vergeten al snel dat een medewerker hem bedient.”

MM: KOMEN ER MEERDERE 'HUGO'S' IN UW HOTELS? DUS NIET ALLEEN IN DE LOCATIES IN AMSTERDAM EN ROTTERDAM, MAAR OOK IN ANDERE VESTIGINGEN?

Verkerk: “Er zijn twee Hugo's van Hampshire. Op dit moment werkt er 1 in Hampshire Hotel – The Manor Amsterdam en 1 in Hampshire Hotel – Savoy Rotterdam. Hugo reist naar alle waarschijnlijkheid zeker eens naar een van de 58 andere locaties, of is aanwezig bij een van de zakelijke evenementen die Hampshire organiseert. Waar Hugo over een aantal maanden wordt ingeroosterd is nu nog niet bekend.”

MM: HOUDT DE KOMST VAN HUGO IN DAT ER MENSEN OVERBODIG GAAN WORDEN?

Verkerk: “We proberen elke hotelgast een gastvrije en een geweldige ervaring te bezorgen. We lopen graag een stap vooruit,

maar Hugo zal zeker geen mensen gaan vervangen. Hugo is een welkome collega die assistentie zal verlenen aan de balie, in een vergaderruimte of de lobby. We houden technische innovaties die we kunnen toepassen in de hotelbranche nauwlettend in de gaten. Hugo is een schakel in de wereldwijde ontwikkeling van humanoïde robots. Er zijn mogelijkheden waar we nu misschien nog niet aan denken, maar die tijdens het gebruik naar voren komen. Hoe meer we interacteren en communiceren met de robot, hoe slimmer hij wordt en dat draagt bij aan een unieke beleving voor de gast!”

MM: HUGO IS EEN LERENDE ROBOT, HEB IK BEGREPEN. WIL DAT ZEGGEN DAT HIJ OOK MEERDERE FUNCTIES ZAL GAAN KRIJGEN?

Verkerk: “Ja, de komende maanden wordt er onderzocht wat de mogelijkheden zijn om Hugo verder te ontwikkelen, specifiek voor onze hotels. Zo heeft Hugo gezichtsherkenning en kan hij bezoekers tot zes maanden lang herinneren. Interessant om te onderzoeken voor bijvoorbeeld terugkerende gasten.”

MM: BENT U NIET BANG DAT HUGO GEHACKT ZAL WORDEN? OF DAT DE GEGEVENS VAN HUGO WORDEN MISBRUIKT DOOR KWAADWILLENDEN? DENK AAN DE WET OP DE PRIVACY!

Verkerk: “Robot Hugo en de laptop waarmee Hugo wordt bediend zijn niet verbonden aan de systemen waar onze gastgegevens in staan. Uiteraard neemt Hampshire Hotels alle veiligheid in acht bij het beschermen van de gegevens van onze gasten.”

MM: WAT MOET IK ME VOORSTELLEN BIJ 'HET BEGELEIDEN VAN VERGADERINGEN' DOOR HUGO?

Verkerk: “Hugo kan geanimeerd praten, dat wil zeggen dat hij een PowerPoint presentatie kan geven, een welkomstwoord kan houden of een praatje kan verzorgen terwijl hij met zijn handen en armen beweegt.”

Met dank aan Lonneke Jagersma, PR Manager a.i., en Jose Brillman, Marketing Executive Hampshire Hotels.