

Roboter-Hotel entlässt Roboter

Ein japanisches Hotel wollte Personalkosten sparen – das ging gründlich schief. Das erste Roboter-Hotel in Japan hat einen grossen Teil seiner Roboter in Rente geschickt.

5 Sie waren die hochgelobten und gefeierten Stars der japanischen Hotelszene: Roboter, die beinahe alle Jobs in einem solchen Gastrobetrieb übernehmen. Fast schien es so, als würde der Mensch in diesem Gewerbe überflüssig. Jetzt werden viele «dienstbare Geister» plötzlich entlassen, ausgemustert und verschrottet. Die künstlichen Servicemitarbeiter haben über weite Strecken versagt und werden wieder durch Menschen «ersetzt».

10 Es begann alles mit einem grossen Hype im westjapanischen Sasebo bei Nagasaki. 2015 wurde dort mit einem gewaltigen Medienspektakel das «Hotel der Zukunft» eröffnet. Schon sein Name verspricht eine völlig neue Dimension. Henn-na-Hotel bedeutet in etwa das seltsame, komische, in jedem Fall das «andere Hotel». Weltweit staunte man, wie schnell und konsequent Science-Fiction Realität wurde: An der Rezeption wurden Roboter mit Dino-Kopf platziert, die die Gäste in verschiedenen Sprachen begrüßen können. Das Check-in lief komplett digital ab, 15 Transportroboter brachten das Gepäck auf die Zimmer, dort half ein automatisches Roboterei bei Fragen der Gäste. Selbst die verantwortungsvolle Funktion des Concierge¹ übernahm eine Maschine.

Nach der Eröffnung schaffte das Hotel immer neue Maschinen an. Die Anzahl Roboter wuchs von den ursprünglichen 80 auf 243 Stück an. In der Rezeption tanzten zwischenzeitlich 20 Roboter, in der Lobby sass einer am Klavier. Nur: Anstatt den Hotelangestellten Arbeit abzunehmen, verursachten die Roboter offenbar nur mehr Arbeit. Darum hat der Betreiber des Henn-na-Hotels nun mehr als die Hälfte der Roboter lahmgelegt.

Für Probleme habe etwa der persönliche Assistent Churi gesorgt, der in allen Zimmern vorhanden war. Dieser habe sich mitten in der Nacht eingeschaltet, berichten Gäste. Kunde 25 Yoshihisa Ishikawa etwa berichtet von seiner wenig erholsamen Nacht im Roboter-Hotel. Alle paar Stunden sei er von Churi, einem Roboter mit puppenähnlichem Aussehen, gefragt worden: «Sorry, ich habe das nicht verstanden. Könnten Sie das wiederholen?»

Am frühen Morgen habe er gemerkt: Der Roboter hatte auf sein lautes Schnarchen reagiert. Wie er Churi ausstellen konnte, fand Ishikawa nicht heraus. Auch andere Gäste beschwerten sich über den Assistenten. Auf die Frage nach den Öffnungszeiten des nahe gelegenen 30 Freizeitparks hätten sie beispielsweise keine Antwort erhalten. Eigentlich war Churi dazu da, einfache Fragen zu beantworten sowie Heizung und Beleuchtung im Raum auf Sprachbefehl zu bedienen.

Gast Atsushi Nishiguchi berichtet, wie er nach einem wütenden Gespräch mit Churi versucht 35 habe, sich an die Rezeption zu wenden. Im Raum habe er allerdings kein Telefon gefunden, da der Roboter theoretisch all diese Aufgaben hätte übernehmen sollen. Entsprechend habe Nishiguchi sein Handy benutzen müssen, um einen menschlichen Mitarbeiter zu erreichen. Churi ist mittlerweile aus den Zimmern im Henn-na-Hotel verschwunden.

Auch weitere Roboter sorgten für Ärger: Die Hälfte der tanzenden Figuren in der Hotellobby 40 seien kaputt gewesen oder hätten geladen werden müssen, bemängelte ein Gast. Zudem hätten die Concierge-Roboter am Eingang die Fragen der Gäste nach Flugzeiten und Touristenattraktionen meist nicht beantworten können. Mittlerweile ist fast immer auch ein

1 Concierge (Z 16): Der Concierge kümmert sich im Hotel freundlich und engagiert um die meist anspruchsvollen Gäste, deren Alltag er durch das Erfüllen von Sonderwünschen und das Aussprechen von Empfehlungen erleichtert.

menschlicher Mitarbeiter vor Ort – auch, da die Velociraptoren²-Roboter meist mit dem Kopieren der Ausweise von ausländischen Gästen überfordert gewesen seien.

45 Die Roboter, die zum Transport von Gepäck eingesetzt wurden, hätten ihre Aufgaben ebenfalls nicht zufriedenstellend ausgeführt. Von den 100 Zimmern hätten sie nur gut zwei Dutzend erreicht, da sie sich nur auf ebenen Oberflächen bewegen konnten, viele Räume nicht erreichten und bei Nässe nicht mehr funktionierten. «Sie waren sehr langsam und laut und blieben stecken, als sie versuchten, aneinander vorbeizufahren», sagte ein Gast.

50 Hinzu komme, dass fast 4 Jahre nach der Eröffnung viele Maschinen und deren Systeme veraltet seien. «Man hat sich überlegt, einige Roboter zu erneuern, hat aber die Kosten dafür anfangs nicht einberechnet», sagt der Hotelmanager Takeyoshi Oe.

Das Hotel hatte ursprünglich auf Roboter gesetzt, um dem Arbeitskräftemangel entgegenzuwirken. Es liegt in einer ländlichen Gegend, in dem dieser besonders gross ist. Man nahm an, dass Maschinen genauso gut Gepäck transportieren, Zimmer reinigen oder Cocktails mischen könnten wie Menschen. Dem war nicht so. Die menschlichen Mitarbeiter hätten mehr Überstunden leisten müssen, um die zusätzliche Arbeit zu erledigen, die die Roboter verursacht hätten, so der Hotelmanager.

Jetzt, mit weniger Robotern, habe sich die Situation entschärft. «Es ist nun einfacher, da wir nicht mehr so oft von Gästen angerufen werden, um bei Problemen mit den Robotern zu helfen», sagt ein Mitarbeiter, der seit drei Jahren im Hotel arbeitet.

Mittlerweile hat die Hotelkette weitere Filialen eröffnet, etwa in Tokio. Diese setzen nur auf Roboter, die sich als nützlich erwiesen haben. Bleiben durfte etwa ein gigantischer Roboterarm, der Gepäck im Stauraum bewegen kann.

65 Die erste Filiale in Sasebo setzt derweil eher subtilere³ Formen von Technologie ein, etwa Solardächer zur Energiegewinnung und Gesichtserkennung. Gewisse Roboter sind noch da, tun aber nicht viel. Der Klavierspieler etwa sitzt am Instrument, aber haut nicht in die Tasten.

Dem Hotelmanagement habe das Experiment gezeigt, dass gewisse Jobs eben nicht durch Roboter ersetzbar seien, sagt Hideo Sawada, Präsident der Reisefirma, der die Kette gehört.

70 «Wenn man Roboter benutzt, merkt man, dass es Orte gibt, an denen sie nicht gebraucht werden – oder Menschen einfach nur ärgern», so Sawada.

Ob Maschinen den Menschen die Arbeit wegnehmen, ist ein Reizthema. Studien zum Thema sind zahlreich. Gemäss einem Bericht des Weltwirtschaftsforums (WEF) vom Herbst erledigen bis 2025 Maschinen und Algorithmen mehr Arbeit als Menschen. Dadurch sollen allerdings mehr Arbeitsplätze entstehen als wegfallen, heisst es in der Studie. Bis 2022 könnten demnach rund 75 Millionen Arbeitsplätze wegfallen, errechneten die Forscher. Gleichzeitig dürften aber in den nächsten fünf Jahren auch 133 Millionen neue Stellen entstehen, allerdings nicht in allen Bereichen.

80 Gefragt sein dürften laut Prognose des WEF Softwareentwickler und Experten für Onlinehandel und soziale Medien. Auch Jobs, bei denen der Kontakt von Mensch zu Mensch wichtig sei, seien weiterhin gefragt, etwa Vertrieb, Marketing und Kundendienst. Wegfallen dürften Routinejobs in der Buchhaltung und in der Personalabteilung.

Erstellt: 17.01.2019, tagesanzeiger.ch

2 Velociraptor (Z 43): Dinosaurier-Gattung, bekannt aus der Jurassic-Park-Filmserie.

3 subtil (Z 65): unauffälliger, im Hintergrund