Надежды на роботов не оправдались

В 2015 году в Японии с большой помпой был открыт Henn na Hotel, первый в мире полностью роботизированный отель, как гласит Книга рекордов Гиннеса. Однако практика показала, что роботам предстоит еще многому научиться, прежде чем они смогут заменить людей в сфере гостеприимства.

Одним из тех, кто убедился в этом на собственном опыте, стал житель Японии Ёсихиса Исикава (Yoshihisa Ishikawa), рассказывает The Wall Street Journal (WSJ). Мужчина очень пожалел, что остановился в Henn na Hotel на ночь, так как не смог выспаться по вине находившегося в номере смарт-асистента в виде куклы. Каждые несколько часов распознающий человеческую речь робот активизировался и заявлял:

> "Извините, я не совсем понял. Не могли бы вы повторить свой запрос".

Как выключить неугомонного говоруна, Исикава не знал, и лишь к 6 утра понял, в чем дело: робот реагировал на его громогласный храп.

[Надежды на роботов не оправдались]

Этот и другие подобные инциденты привели к тому, что больше половины из 243 роботов, имеющихся в гостинице в японском городе Сасебо, перестали использоваться, выяснили журналисты. Многие роботы не справлялись со своими обязанностями, а только добавляли забот обслуживающему персоналу.

> "Теперь стало намного легче - гости реже вызывают нас по поводу проблем с роботами", - заявил один из сотрудников отеля, служащий там уже три года.

Роботы и другие устройства, которые могут быть полезны в гостиничном бизнесе, набирают популярность и были широко представлены на выставке потребительской электроники CES 2019, прошедшей в начале января в Лас-Вегасе. Среди них - беспилотные автобусы-шаттлы, "умные" электронные часы Lenovo Smart Clock с поддержкой голосового ассистента Google Assistant, робот-курьер Segway-Ninebot Loomo Delivery, российский робот-гид Промобот и другие.

В сети отелей Yotel и Aloft в США дроиды высотой около метра доставляют в номера почту, парфюмерно-косметическую продукцию и напитки, в гостиницах китайского Ханчжоу используется роботы-портье Space Egg, представленные интернет-гигантом Alibaba в сентябре 2018 года, а гостиничная сеть Hilton McLean в штате Вирджиния еще в 2016 году объявила о внедрении робота-консьержа Connie.

Но японский отель Henn na Hotel пошел дальше всех в плане освоения робототехники. Название заведения можно перевести, как "Странный отель", но в самой гостинице говорят, что смысл несколько иной. В данном случае у слова Henn другое значение - его можно перевести, как изменение. Таким образом владельцы хотели подчеркнуть стремление к постоянным переменам и развитию, рассказал в одном из интервью менеджер отеля Юкио Нагаи.

За счет роботов владельцы Henn na Hotel рассчитывали решить проблему нехватки персонала: отель расположен рядом с тематическим парком в префектуре Нагасаки, где остро ощущается дефицит рабочей силы. По задумке, машины должны были полностью заменить людей, взяв на себя всю

работу по обслуживанию гостиницы - от хранения багажа до смешивания коктейлей и уборки. Также предполагалось, что роботизированный отель подчеркнет имидж Японии, как самой технологически продвинутой страны, и поможет привлечь больше иностранных туристов. На деле же передовые технологии не оправдали надежд.

Сразу после открытия в отеле насчитывалось около 80 роботов. С учетом очень позитивной первоначальной реакции клиентов, было решено добавить роботов для развлечения гостей. Так, в фойе гостиницы появились танцующие гуманоиды и робособаки. Тогда-то и стали появляться проблемы, сообщил репортерам управляющий гостиницы Такеёси Оэ (Takeyoshi Oe). По его словам, из-за того, что на людей легла дополнительная нагрузка по обслуживанию роботов, в отеле увеличилось время сверхурочной работы персонала.

Сотрудники нередко не успевали следить за возросшей армией дроидов. Так, один из гостей Henn na Hotel Тошифуми Накамура (Toshifumi Nakamura) вспоминает, что когда он останавливался в гостинице в середине 2016 года, примерно половина танцующих роботов-щенков в лобби не работала из-за поломки или севших аккумуляторов.

К досаде постояльцев, в плане распознавания и выполнения голосовых команд роботам Henn na Hotel оказалось очень далеко до ИИ-помощников Siri или Alexa. Так, персональные ассистенты "Chu-ri" в виде куклы с тюльпаноподобной головой (отсюда и название: Chūrippu - "тюльпан" на японском), которыми прежде снабжали все номера, способны лишь поддерживать простой разговор, типа "привет, как дела?", и по команде включать или выключать отопление и освещение в помещении. Более сложные запросы, такие как "время открытия близлежащего тематического парка", Chu-ri не под силу.

Ацуши Нишигучи (Atsushi Nishiguchi), гостивший в отеле в 2017 году, рассказал, что когда бесплодный диалог с Chu-ri довел его до белого каления, он собрался позвонить на ресепшн, но не обнаружил в комнате телефона, постольку все справочные функции были возложены на смарт-ассистента. В итоге, чтобы получить помощь от сотрудников, мужчине пришлось звонить в отель по мобильному телефону.

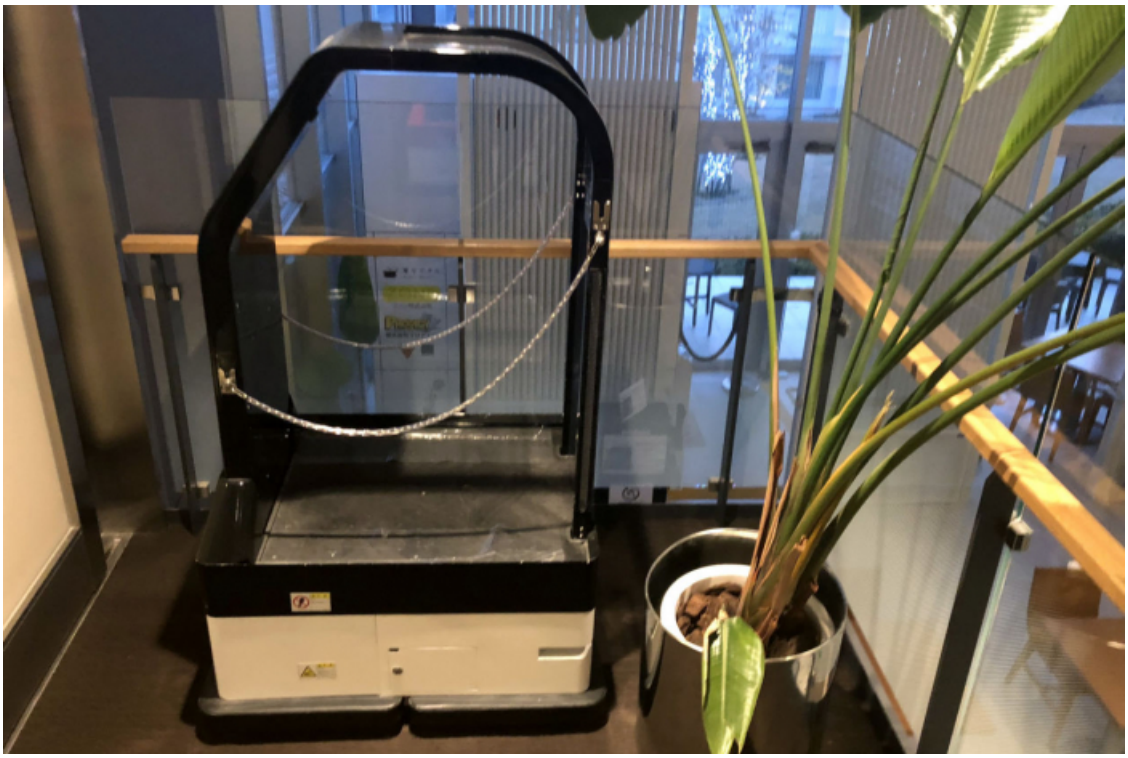
Из-за того, что Chu-ri снискали плохую репутацию среди постояльцев, их решили убрать из номеров, признался президент компании-владельца отеля Хидео Савада (Hideo Sawada).

Кроме того, в отставку отправился и главный робот-консьерж, который заслужил недовольство гостей тем, что не мог проинформировать их о расписании авиарейсов или рассказать о достопримечательностях в соседних городах. Для удобства туристов в фойе Henn na Hotel теперь обычно дежурит сотрудник, готовый ответить на возникающие вопросы.

В руководстве отеля подумывали заменить некоторых роботов на более современные, но пришлось считаться с пресловутым денежным фактором: апгрейд - удовольствие не из дешевых, и частое обновление парка роботов привело бы к росту издержек. Те же ассистенты Chu-ri прослужили гостинице почти четыре года, так что не удивительно, что за это время они попросту устарели, отмечает Такеёси Оэ.

Без людей с работой не справляются и говорящие велоцерапторы на стойке регистрации Henn na Hotel. Если у прибывающих в отель иностранных туристов возникают трудности, сделать копию паспорта и зарегистрироваться в гостинице им помогают живые, а не роботизированные сотрудники.

Дроиды-тележки для доставки багажа перестали использоваться из-за того, что обслуживали лишь примерно два десятка комнат из общего гостиничного фонда более чем в 100 номеров. Тележки способны передвигаться только по ровной поверхности и могут выйти из строя, если намокнут при выезде на улицу в прилегающее крыло.



"Они были чудовищно медленными и шумными, постоянно застревали при попытке

> объехать друг друга", - рассказал о роботизированных носильщиках багажа Тайши Мито (Taishi Mito), который гостил в Henn na Hotel в 2017 году.

Впрочем, среди роботов оказались и удачные решения, например, механическая рука-манипулятор, перемещающая багаж в камере хранения.

В Японии открываются новые отели Henn na Hotel, но теперь в них внедряются только роботы, доказавшие свою эффективность. Что касается родоначальника сети в городе Сасебо, то руководство решило сместить фокус на передовые технологии другого рода. Так, недавно открытый новый корпус отеля сам обеспечивает себя электричеством за счет солнечных панелей, а вместо ключей для доступа в номера там используется технология распознавания лиц.

Главный корпус по-прежнему полон роботов, хотя многие из них скорее служат для декорации, а не для каких-то функций. Например, дроид, сидящий за пианино в холле, лишь изображает игру на музыкальном инструменте.

Хотя Хидео Савада говорит, что не отказался от своей затеи когда-нибудь сделать отель полностью роботизированным, он признает, что опыт Henn na Hotel доказал: пока со многими обязанностями могут справиться только люди.

> "Когда вы действительно внедряете роботов, то понимаете, что кое-где они совсем не нужны, и только раздражают людей", - констатировал руководитель гостиничной сети.