

Tokio y Nairobi, dos robots al servicio de los clientes de hotel

La Universidad de Castellón estudia el grado de aceptación de los huéspedes a este cambio

ROSABEL TAVERA
 CASTELLÓ

■ ■ ■ Tokio y Nairobi son dos robots sociales que prestaron servicio durante varios días en sendos hoteles de Castellón y Madrid dentro de un ambicioso proyecto de investigación, que busca comprobar si los huéspedes se sienten o no cómodos ante la ayuda que les ofrecen durante su estancia en esos establecimientos.

Las primeras conclusiones apuntan que los clientes fueron bastante proclives a interactuar con los robots y a la gente "le ha gustado la experiencia", que fue "muy positiva en la mayoría de los casos", según explica el profesor de la Universitat Jaume I de Castellón (UJI) Luis Callarisa.

Desarrollado desde la UJI por investigadores del grupo IMK-Innovación en Marketing y dirigido por el catedrático Miguel Ángel Moliner y el profesor Callarisa, ambos del ámbito de comercialización e investigación de mercados, el proyecto refleja que estos robots necesitan aún que haya una persona cerca, lo que ayuda a que la interacción sea más amable y evitar el rechazo.

Este proyecto forma parte de una serie de experimentos con robots sociales que pretenden analizar la percepción que tienen los clientes de Hospitality (hoteles) acerca de este servicio, para así conocer el valor añadido que pueden aportar estos robots al sector del turismo y qué tipo de características deben tener para conseguir



Tokio, en primer plano, es uno de los robots usados por hoteles para ayudar a los clientes.

satisfacer al cliente. En concreto, el proyecto estudia el impacto de la funcionalidad y la calidez en la calidad del servicio, el valor percibido y la satisfacción, y cuenta con financiación del Gobierno central y la colaboración de la empresa ADD.

EXPERIENCIA

Los investigadores empezaron ya a evaluar la experiencia de estos dos robots, que estuvieron prestando sus servicios durante quince días en el hotel Intur Orange de Benicàssim y en el hotel Intur

Palacio San Martín de Madrid.

Tokio -que gustó especialmente a los niños- tiene hasta veinticuatro funciones y puede ofrecer servicios como punto de información; acompañamiento hasta algún lugar como las habitaciones o el comedor; puede explicar el menú o incluso llamar un taxi.

Cuenta, al igual que Nairobi, con una tableta integrada que permite la interacción, aunque ambos se comunican con los humanos mediante la voz.

Nairobi, de aspecto femenino humanoide, tiene también la fun-

ción ventríloco, que permite a los empleados, a través de una aplicación de móvil, comunicarse con los clientes a través del robot; gesticula con la cara y puede mandar mensajes de bienvenida, aunque tiene una programación más limitada que Tokio.

Ambos robots estuvieron atendiendo a clientes no sin algunas anécdotas, como el caso de unos clientes de origen belga que intentaron llevarse en Madrid al robot a la habitación o en Benicàssim, donde unos huéspedes le despin-taron los labios a Tokio. ■