

Verlässlich und immer freundlich

Sie heißen Mario, Connie und ChihiraKanae. Einfache Auskünfte können die Roboter geben, viel mehr noch nicht. In Zukunft aber könnten sie in der Hotellerie bis zu 90 Prozent der schlecht qualifizierten Arbeitskräfte ersetzen.

FRED FETNER

BERLIN. Selten erregt ein Wesen so viel Aufmerksamkeit wie der 57 Zentimeter kleine Roboter Mario. Das belgische Ghent Marriott Hotel stellte ihn kürzlich in Berlin als neuen Rezeptionsmitarbeiter vor. „Wir wollen sehen, was den Gästen wichtig ist, aber wir wissen noch nicht, ob wir als Hotelkette in diese Richtung weiterexperimentieren“, sagt der Generalmanager des Hauses, Roger Langhout. Mario gibt an der Rezeption die Schlüsselkarten weiter. „Oft setzen wir ihn zusätzlich auf Konferenzen ein. Er hat eine starke Ausstrahlung, liest den Text von Folien, kann singen und tanzen“, erklärt Langhout.

Ohne seinen Software-„Vater“ Fabrice Goffin wäre Mario jedoch stumm. Jede Aktivität des kleinen Roboters wird von Goffin vom Tablet aus gesteuert. Die Antworten auf die Interviewfragen sind programmiert. Beim belgischen Software-Produzenten ZoraRobot sorgt Mario für die Beschäftigung von 34 Mitarbeitern.

In den meisten Teilen der Welt will man Robotern wenigstens körperlich überlegen sein. Das zeigt auch eine von Travelzoo international durchgeführte Umfrage. Rund die Hälfte aller Franzosen und Briten finden Roboter furchterregend, während sich Chinesen vermutlich sogar über die Frage wunderten.

SN-THEMA

Roboter als Arbeitskräfte

Weltweit begegnet nur ein Viertel der Ansicht mit Skepsis, Roboter könnten schon in wenigen Jahren den Alltag mitbestimmen. Die Europäische Kommission sieht in fünf Jahren den Markt für humanoide Roboter 100 Mrd. Euro schwär.

Bisher verdrängte Mario noch niemanden von seinem Arbeitsplatz. Nur eine kleine Minderheit der Gäste will an der Rezeption ausschließlich von Robotern kontaktiert werden. Langfristig allerdings sehe das anders aus, sagt Roland Schewecke von der DICON-Marketing-Beratung aus Berlin. Die Studie „Die Zukunft der Beschäftigung“



Roboter Connie arbeitet bereits im Hilton.

BILD: SHANTON

von Frey und Osborne hatte über 700 klassische Berufsrufungen in den USA untersucht. Zentrales Ergebnis: Je niedriger die Qualifikation und der Lohn, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Beruf verdrängt ist. Bis zur Hälfte aller bisherigen Hoteljobs könnten bis 2025 durch Softwarelösungen, Roboter und Smart Machines verloren gehen. Am besten sind demnach die Aussichten für Managementpositionen, besonders schlecht die Aussichten für administrative Jobs. Doch auch Serviceberufe wie Koch, Kellner und Rezeptionist gelten als zu über 90 Prozent elektronisch substituierbar.

Mario ist längst kein Einzelgänger mehr. ChihiraKanae ist Japanerin und eine von drei Schwestern, deren Elternschaft auf den Namen Toshiba Cooperation hört. Die Roboterfrau hat eine Modellfigur, wie Mario zwinkert sie, aber eher so wie in einem schlechten Film. Als ihre Stärken für künftige Jobs benennt

sie im Interview ihr perfektes Erinnerungsvermögen. „Ich erinnere mich an Gesichter sehr“, sagt sie. Außerdem habe sie nie Jetlag und beantworte nervende Fragen immer gleich freundlich. „Und ich bin ein Linguistikgenie“, erklärt ChihiraKanae. Ein wenig peinlich nur, dass auf Deutsch eine komplett andere Stimme erschallt als zuvor auf Englisch. Aus Toshiba-Manager Hitoshi Tokuda sprach dagegen der Stolz auf geleistete Forschungsarbeit. „Eigentlich brauchen Roboter keinen Kopf. Aber wir arbeiten daran, den Gesichtern auch Ausdruck zu verpassen“, erklärt er. Seit über zehn Jahren arbeite man bei Toshiba an humanoiden Robotern. Aktuell bewegt ein Kompressor über 47 Schnittstellen die Roboterin.

Ungewöhnlich sind die Unterschiede zwischen Mario und ChihiraKanae vor dem Hintergrund der Travelzoo-Befragung. Nirgendwo sonst wollen die Menschen so deutlich, dass ein Roboter wie eine Ma-

schine aussieht, wie in Japan (64 Prozent). In China dagegen bevorzugt 76 Prozent der Befragten Roboter, die äußerlich Menschen ähneln. Wobei die Roboterergläubigkeit durchaus seltsame Blüten treibt. Weltweit ist jeder Fünfte davon überzeugt, sie könnten auch Gefühle zeigen. Selbst jeder zehnte Deutsche ist in dieser Hinsicht von ET und R2D2 beeinflusst.

Entwickler Tokuda sieht die Stärken der humanoiden Roboter darin, etwas immer mit der gleichen Artidee wiederholen zu können. „Wenn wir auf Reisen sind, fühlen wir uns oft wie ein dreijähriges Kind. Ein Roboter zeigt uns nie, dass man keine Ahnung hat.“ Natürlich sei ein weiterer technischer Fortschritt zu erwarten, doch es gehe langsam voran, denn die Kosten für ChihiraKanae seien beachtlich. „Etwa im Preis eines Autos, aber eher Richtung Ferrari“, sagt Tokuda. Da ist Mario vergleichsweise ein Schnäppchen. Software-Vater Gof-

fin spricht von 15.000 Euro, Zora Solutions wird ab rund 250 Euro pro Monat angeboten.

In der Kettenhotellerie experimentieren bereits auch aloft, Residence Inn und Holiday Inn mit – nicht humanoiden – Roboterlösungen. Hilton Worldwide hat vor vier Wochen den nach Gründer Conrad Hilton benannten Connie präsentiert. Außerlich ist er ein in der gleichen französischen Fabrik erzeugter Zwillingsbruder von Mario, nur in Blau statt in Rot. Für die Software aber zeichnet IBMs Watson-Technologie verantwortlich. Seinen ersten Einsatz hat Connie in der US-Stadt McLean (Virginia), dort heißt er Gäste willkommen. Seine Hauptaufgabe besteht darin, Informationen über die Touristenattraktionen von Stadt und Umgebung zu liefern. Aber auch zu den Zimmern soll er Fragen beantworten. Entsprechend der Watson-Technologie sollte der Roboter selbstlernend mit jeder Frage seine Vorschläge optimieren.

Skistars werben für Salzburg

Aktuelle Buchungen für den Sommer zeigen ein zweistelliges Plus

SALZBURG. Das Salzburger Land setzt auch im Sommer auf die Werbekraft seiner Skistars. Neben Marco Hirscher aus Annaberg, der seit Herbst als offizieller Werbepartnerschaffer für seine Heimat auftritt, wird nun auch die frühere Skirennläuferin und heutige TV-Kommentatorin Alexandra Meissnitzer die Werbetrochelle für Salzburg führen. Die gebürtige Abtenauerin wird ab dem Sommer in einer Onlinevideoreihe Geschichten aus dem Land erzählen. Dabei werde sie unter anderem bei einer Sennerin in der Ferienregion Nationalpark Hohe Tauern das Käsen lennen, verrät Salzburgs Landestourismuschef Leo Bauernberger vorab.

Sommerurlaub in Österreich ist seit einigen Jahren generell wieder stärker nachgefragt. Im Vorjahr

wurde die beste Sommerbilanz seit 1994 erzielt. Von Mai bis Oktober 2015 wurden in Österreich mehr als 69 Mill. Nächtigungen gemeldet. Im Land Salzburg legte die Zahl der Sommernächtigungen in den ver-



Alexandra Meissnitzer tourt durch das Salzburger Land. BILD: SN/OLGAIRK

gangenen zehn Jahren um 25 Prozent zu. Auch die aktuelle Buchungslage klingt vielversprechend. Große Reiseveranstalter aus dem Ausland wie TUI in Deutschland und den Niederlanden sowie DerTour Deutschland vermelden

zweistellige Zuwächse für das Salzburger Land.

Ein vorläufiges Nächtigungsplus von knapp zwei Prozent (November 2015 bis Februar 2016) kann Salzburg in der heurigen Wintersaison vorweisen. Das entspricht dem bisher zweitbesten Winterergebnis. Wieder positiv entwickelt hat sich vor allem der Inlandsmarkt. Nach einem Zwischenstief im Vorjahr gab es heuer wieder Zuwächse von über fünf Prozent bei den Übernachtungen aus Österreich. Um beachtliche acht Prozent legten die Nächtigungen der tschechischen Winterurlauber in Salzburg zu. Weiter stark rückläufig sind die Gäste aus Russland. Die Nächtigungszahlen sanken heuer erneut um 20 Prozent. schö

KURZ GEMELDET

MSC Cruises bestellt Schiffe um vier Mrd. Euro

PARIS. Die schweizerische Kreuzfahrtgesellschaft MSC Cruises hat Schiffe im Wert von vier Milliarden Euro bei der französischen Werft STX France in Auftrag gegeben. Im Vorvertrag geht es um zwei Bestellungen und zwei Optionen für Schiffe mit Platz für jeweils rund 5400 Passagiere, teilte das Unternehmen mit. Die Neubauten sollen von 2022 an ausgeliefert werden. SN, dpa

Werfen profitieren vom Boom bei Kreuzfahrten

HAMBURG. Der Kreuzfahrtsboom beschert den deutschen Werften volle Auftragsbücher. Weltweit gebe es Aufträge für 55 Kreuzfahrtschiffe mit einer Tonnage von knapp sieben Millionen Tonnen. Nur eines werde dabei in Japan gefertigt. Alle anderen entstünden in Europa

Accor kauft Vermittler von Luxusunterkünften

PARIS. Der französische Hotelries Accor (Ibis, Novotel) kaufte für 148 Mill. Euro den Onlineanbieter OneFinestay, der auf die Vermittlung teurer Übernachtungsmöglichkeiten spezialisiert ist. In den internationalen Ausbauten des Dienstes sollen weitere 64 Millionen Euro fließen. OneFinestay vermittelt rund 2600 Luxusunterkünfte im Auftrag ihrer Eigentümer. SN, dpa

Imst ist heuer Startort für zwei Radklassiker

IMST. Imst in Tirol ist heuer mit dem Start der Radklassiker Tour Transalp (26. Juni) und Bike Transalp (17. Juli) einer der Mittelpunkt der Rennrad- und Mountainbike-Szene. Weitere neue Etappen sind Bormio, Mazzana und Arco. Gestartet wird erstmals nicht in Deutschland.