

## bank und technik

## Kontoeröffnung beim Roboter

Die japanische Bank of Tokyo-Mitsubishi plant, noch in diesem Frühjahr in zwei Filialen in Tokio den Einsatz von zwei Robotern im Kundenservice zu testen. Der von der französischen Firma Aldebaran Robotics S.A., Paris, bereits 2006 entwickelte Roboter Nao ist 58 Zentimeter hoch und 5,4 Kilogramm schwer, verfügt über 25 bewegliche Gelenke und ist mit Kameras und Mikrofonen ausgestattet. In der Testphase soll er seinen menschlichen Kollegen zur Seite stehen. Um herauszufinden, wie die Kunden auf den maschinellen Kundenservice reagieren, soll er Kunden beim Betreten der Filiale begrüßen und nach ihren Wünschen fragen, um ihnen dann den Weg zum richtigen Mitarbeiter zu weisen. Er hält Informationen zur Kontoeröffnung, zum Geldwechsell, zur Geldautomatennutzung oder zu Auslandsüber-

weisungen in 19 verschiedenen Sprachen bereit.

Der Test erfolgt nicht zuletzt mit Blick auf die Olympischen Spiele 2020 in Tokio und den dann erwarteten Anstieg ausländischer Kunden. Gerade bei ihnen wäre die Vielsprachigkeit des kleinen Roboters sicher hilfreich. Ob die Akzeptanz bei den Kunden, die jetzt getestet werden soll, sich allerdings ohne Weiteres von den japanischen auf die ausländischen Kunden übertragen lässt, ist eine andere Frage. Kommt Nao bei den Kunden gut an, soll der humanoide Roboter freilich offiziell bei der Bank eingeführt werden und zum Beispiel einen 24-Stunden-Service gewährleisten. Er wird auch als Antwort auf die Herausforderungen einer schrumpfenden Gesellschaft gesehen. **Red.**

