

Echte Service-Experten - Verkaufsautomaten in Japan

Wer durch die Straßen einer Stadt irgendwo in Japan geht, dem fallen sofort die Verkaufsautomaten ins Auge, die man dort in großer Zahl sieht. Das ist nicht weiter überraschend, denn im ganzen Land gibt es rund 5,5 Mio. dieser Automaten. Damit liegt Japan hinsichtlich der Quote der Verkaufsautomaten pro Kopf der Bevölkerung weltweit an erster Stelle. Von diesen Automaten (auf Japanisch *jidô hambaiki*) sind rund 2,56 Mio. Getränkeautomaten; ein besonderes Merkmal dieser Getränkeautomaten ist, dass sie nicht nur kalte, sondern auch heiße Getränke verkaufen, und zwar von ein und demselben Automaten. Zudem findet man oft Automaten, die eine Auswahl von mehr als dreißig verschiedenen Getränken anbieten; diese reichen von Säften, Mineralwasser, Kaffee, Tee, japanischem Tee bis hin zu heißen Suppen - und das alles in einem einzigen Automaten. Darüber hinaus kennt das Angebot der Verkaufsautomaten in Japan keine Grenzen: es reicht von Eis, Zeitungen und Zeitschriften, Taschenbüchern, Glücksbringern in Schreinen, Süßigkeiten und Gebäck bis hin zu Obst, Gemüse und noch vielen weiteren Artikeln. Viele dieser Automaten sind heutzutage mit einzigartigen Merkmalen ausgestattet; so unterhalten manche beispielsweise die Kunden während der kurzen Zeitspanne, die diese auf ihre bestellte Ware warten müssen, indem sie mit diesen „eine Unterhaltung führen“.



Verkaufsautomaten neueren Typs empfehlen automatisch Getränke, sobald man vor ihnen steht.
(Foto mit freundlicher Unterstützung von JR East Water Business Co., Ltd.)

„Was können Sie empfehlen?“

Ist es Ihnen schon einmal passiert, dass Sie vor einem Verkaufsautomaten stehen, sich nicht entscheiden können und gerade überlegen, was Sie kaufen sollen? Eine neue Erfindung, die den Kunden in dieser Situation helfen soll, sind Verkaufsautomaten eines neuen Typs, die über die Funktion verfügen, den Kunden passende Getränke zu empfehlen. Man findet sie bereits vor allem in Bahnhöfen im Großraum Tokyo.



Eine Straße in Japan, einem der führenden Länder auf dem Gebiet der Verkaufsautomaten. Beim Verhältnis der Anzahl dieser Automaten zu Bevölkerungszahl und Fläche liegt Japan weltweit auf Platz eins.

Sobald man vor einem dieser Automaten steht, erkennt dieser mit Hilfe einer mit einer Software für Gesichtserkennung ausgestatteten Kamera, die in der oberen Hälfte des Automaten installiert ist, mit einer Wahrscheinlichkeit von über siebzig Prozent Geschlecht und Alter der Kunden. Anschließend leuchten Knöpfe mit dem Aufdruck „Empfehlung“ bei verschiedenen Getränken auf, die anhand der Informationen über die Kunden ausgewählt wurden. Dabei werden zudem die aktuelle Tageszeit und die Außentemperatur berücksichtigt. Nehmen wir zum Beispiel eine Frau in den Dreißigern, die an einem kalten Wintermorgen vor dem Automaten steht. Viele Frauen würden dann wahrscheinlich heißen Tee, eine Maissuppe oder einen Wellness Drink wählen.

Das hochentwickelte Design neuer Verkaufsautomaten lässt den Kunden beim Bedienen des Touchscreens an ein riesiges Smartphone denken. So werden bereits ausverkaufte Produkte automatisch aus dem Angebot genommen. Manche Automaten bieten ein kleines Glücksspiel in Form eines Geldautomaten an, bei dem der Kunde als Preis ein zusätzliches kostenloses Getränk gewinnen kann. Weitere Funktionen umfassen Informationen zu Wetter und Temperaturen, ein bequemer Service auch für Passanten, die kein Getränk kaufen wollen.

Immer mehr Verkaufsautomaten neueren Typs sind mit einer weiteren nützlichen Funktion ausgestattet: Sie bieten als Beitrag zur Katastrophenhilfe kostenlose Getränke im Falle einer schweren Naturkatastrophe an. Tatsächlich wurden auf diese Weise nach dem schweren Erdbeben im Osten Japans 2011 mehr als 100.000 Getränke in der betroffenen Region bereitgestellt. Da es sich zudem anbietet, solche öffentlich zugänglichen Automaten im Rahmen des Katastrophenmanagements noch stärker zu nutzen, plant man inzwischen an verschiedenen Orten,

die Bevölkerung über diese Automaten zeitnah auch mit Informationen zu Katastrophen sowie Anweisungen zur Evakuierung per Bildschirm oder Anzeige zu versorgen.



Foto links: Der Bildschirm dieses Verkaufsautomaten zeigt aktuelle Informationen zu Wetter und Temperaturen an. Neben der Wetterinfo sieht man eine Kommentarfunktion, die lautet: „Heiß heute, nicht wahr?“ (Foto mit freundlicher Unterstützung von JR East Water Business Co., Ltd.)

Foto rechts: Die digitale Anzeige dieses Verkaufsautomaten zeigt an: „Schweres Erdbeben – Getränke sind kostenlos!“ Der Automat kann sogar Informationen bei Naturkatastrophen weiterleiten, z.B. Anweisungen zur Evakuierung. (Foto mit freundlicher Unterstützung von Coca-Cola (Japan) Co., Ltd.)

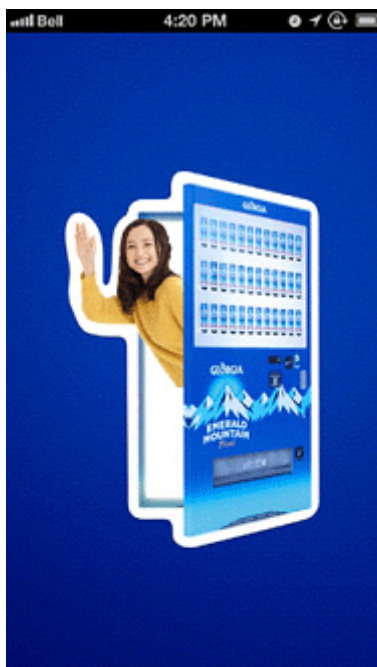


Bild einer App mit einem virtuellen Filialleiter, der mit den Kunden kommuniziert. Nachdem man seine Liebingsschauspielerin ausgewählt hat, erhält man von ihr im Vorbeigehen Nachrichten aufs Smartphone. (Foto mit freundlicher Unterstützung von Coca-Cola (Japan) Co., Ltd.)

Verfügen Verkaufsautomaten sogar über einen eigenen Filialleiter?

Wahrscheinlich ist so mancher der Ansicht, dass Verkaufsautomaten zwar nützlich, aber letztendlich doch nur Maschinen sind. Es besteht keine persönliche Beziehung zu ihnen, anders als etwa zu einem Verkäufer in einem Geschäft. Aus diesem Grund haben sich die japanischen Getränkehersteller einen neuen Service in Form eines „virtuellen Filialleiters“ ausgedacht.

Dieser virtuelle Filialleiter wurde im Herbst vergangenen Jahres in 980.000 Kaffeeautomaten eingeführt. Wenn man eine entsprechende App auf sein Smartphone herunterlädt und den Automaten eingibt, bei dem man regelmäßig kauft, sendet dieser jedes Mal, wenn man an ihm vorübergeht, Nachrichten und Videobotschaften von einem selbst ausgewählten „Filialleiter“, bei dem es sich z.B. um das Gesicht bekannter Schauspielerinnen handelt. Auf dem Nachhauseweg freut man sich dann womöglich darüber, dass man mit einem „Heute hast Du einen guten Job gemacht!“ begrüßt wird. Vielleicht verleitet dies den Kunden ja auch dazu, seinen „Lieblingsladen“ öfter aufzusuchen und dort etwas zu kaufen.

Live-Übertragung bei der Zubereitung

Es gibt auch Verkaufsautomaten, die frisch zubereiteten Kaffee anbieten, der einem Vergleich mit einem sorgfältig zubereiteten Kaffee in einem richtigen Café durchaus standhält. Nachdem man den Auswahlknopf gedrückt hat, werden die Kaffeebohnen zunächst gemahlen und anschließend wird der Kaffee sorgfältig aufgebrüht. Diese Prozedur der sorgfältigen Zubereitung wiederholt sich bei jedem gekauften Becher. Entwickelt wurde dieser Automat, der erste seiner Art weltweit, von einem Hersteller in Japan. Im Innern gibt es eine Kamera, die auf einem Bildschirm den gesamten Zubereitungsprozess bis zum Servieren des fertigen Kaffees live überträgt. Diese Funktion unterhält den Kunden während der etwa eine Minute dauernden Zubereitung vom Mahlen der Bohnen bis zur Ausgabe des Kaffees. Viele Kunden kommen immer wieder zu diesen Automaten, weil es ihnen Spaß macht, dem Automaten bei der sorgfältigen Zubereitung des Kaffees zuzusehen.



Drip brewing for you ♥

Der „Kaffeemühlen“-Automat, der die Zubereitung des Kaffees aus seinem Innern live überträgt. (Foto mit freundlicher Unterstützung von TOYO VENDING CO., LTD.)

Sollten auch Sie einmal in einer Stadt in Japan unterwegs sein, empfehlen wir Ihnen, sich auf die Suche nach einem dieser unterhaltsamen Verkaufsautomaten machen, die neben einer breiten Auswahl an Produkten diese kleinen Vergnügungen bieten.

© [Web Japan](http://www.web-japan.org) 2014