

# 无人酒店开了一家又一家 有的成潮人聚集地,有的凉凉

在阿里的未来酒店开业之前,国内便出现了不同形式的无人酒店。无人酒店开了一家又一家,它们的日子过得还好吗,消费者体验和接受度如何,是真正的无人酒店抑或只是噱头?为此,记者进行了实地探访。

## 无人酒店的生存状况

今年3月,有记者到成都的首家无人酒店探访体验,这一家元旦开业的无人酒店,入住顾客们交上了“从未有物品遗失”的诚信答卷。手机订房、刷脸入住、没有前台、退房无人查房……店里固定员工仅有3名,“开业时入住率只有50%左右,最近天天爆满,很多人都想来体验下这种新鲜事物。”该无人酒店林店长表示。

体验后觉得新鲜的顾客,也有别的一些看法。“我这次订了两间房间,一间很快入住了、十分方便,但另外一间出现了人脸无法识别的情况,所以两间房间入住总共花费的时间和平时住普通酒店差不多。”天津顾客于泽说,这是她第一次入住无人酒店,觉得比较新颖,但是入住到退房没有和工作人员直接接触过,心里有一点不踏实。

其实早在之前,国内便出现了不同形式的无人酒店。位于上海静安的CitiGO酒店,消费者可以通过大堂的机器自助Check-in,也可以把房卡直接塞进卡口从而实现“0”秒退房,进入房间可以用微信控制房内设备,空调、电视、灯光、电动窗帘……酒店将传统大堂变为了交互社区,在网上评价颇高,很受年轻人喜欢,如今已经成为了潮人聚集地。

而最受关注的是在去年11月在北京开的首家无人酒店隐世Hutel·叠院儿则显得噱头有足,后继无力。除了开业那阵媒体的报道之外,酒店官网上并没有预订渠道,而在大众点评则只有寥寥两条评价表达了对酒店的好奇与欣赏。

## 变革还是噱头

业内人士分析认为,无人酒店必然有其存在的合理性,酒店人不可忽视无人酒店的发展及应用。但是,目前国内的无人酒店还处于试水阶段,酒店安全、机器维护等多方面还存在着亟待解决的问题。

隐世Hutel创始人王燕坦言,其实目前无人酒店更多的是运用智能科技实现酒店的智能化。所谓的“无人”其实是在基础服务上,让一些程序解决顾客的基本需求。为了解决个性化服务,隐世Hutel·叠院儿增加了管家服务。

在多彩投首席战略官张森华看来,多彩投对无人酒店的投资和试水,是希望通过借助科技手段来解放基础劳动力,通过人性化的操作系统,进行人与设备的交互。

此外,无人酒店看似精简了人员,降低了成本,但这可能只是个“伪命题”。

“虽然无人酒店在人员配备上有所减少,但叠院儿聘请的高级管家在成本上却远高于传统酒店的服务人员成本。”王燕在接受记者采访时如是说,“也许一个传统酒店可能需要30人,每人工资为3000元/月,共9万元。但是我们现在需要雇佣更加高级的15人,月薪在1.5万元左右,人力成本支出为22.5万元,每月人力成本反而需要多支出13.5万元。”

不仅如此,智能科技设备才是高成本,越智能成本越高,还要花费大笔费用进行智能设备的保养与维护。除此之外,地租也是高成本的原因之一。

与之前的共享经济一样,无人经济成为了新热门,这必然会吸引更多的企业趋之若鹜,希望在新的红利中分一杯羹。但我们不得不考虑一些事实,无人酒店依然存在着很大的风险成本,比如高昂的智能成本、维修成本和管理成本以及政府的态度。这些尚需一定时间去成熟和完善。如果加入的玩家只是为了攻城略地,洗牌在所难免。

## 无人时代

没有人是不可以被替代的

上个月,海底捞斥资1.5亿打造的“无人餐厅”在北京正式营业。

店里没有洗碗工、没有配菜员、没有传菜员,就连表演拉面的小哥和美甲擦鞋的服务员都不见了。昔日穿梭不息的服务员,瞬间被机器臂和机器人取代,一切来得太突然。没有服务员的日子,这家海底捞的成本降了四成。同时机器人全年无休、不要加班费、不会发脾气、出错率又低,轻而易举就统治了餐厅。

不光是海底捞,2017年10月,马云的无人餐厅亮相,没有纸质菜单、没有点餐员、没有收银员,顾客吃完饭拍拍屁股就可以走人,交给了支付宝在后台扣账。

另一个互联网巨头京东也奋起直追,推出“JOY'S智慧餐厅”,点菜、做菜、传菜全程无人化,预计在2020年,将运营1000家无人餐厅。除了店里的服务员,流水线的工人也越来越少。

从富士康率先用机器人取代流水线工人开始,制造业如今掀起了大规模地自动化迭代,就连包饺子这种细活都交给了机器。

室外的劳动力同样开始了一场大颠覆,从京东研究无人快递车开始,到饿了么外卖机器人。

也许还有人认为体力劳动容易被取代,脑力劳动绝无可能,那么我要告诉你,阿里的人工智能设计师从去年就已经上岗,每秒钟做8000张海报,你还觉得你无可替代吗?

## 生活方式

再见了,朝九晚六的生活

在2017年的世界物联网博览会上,马云宣布人类即将迎来一场解放:

“在可预见的二十年内,人类每天只需工作4小时,每周只上3天班。未来世界程序化的工作都会被机器所取代,我们需要做的,是让人活得更像人,机器更像机器。”

也就是说那些流水线、收银员、餐饮人,甚至编辑、文案、程序员等等职位都会被颠覆。

职业被颠覆的那部分人去哪里?并不是无工可打,而是去瓜分机器无法取代的那些行业里的工作,缩减他们的工作时长!

所以马云说,机器取代人类的工作,人类无需太过担心,未来人类每天只需工作4小时,每周工作3天。

这意味着我们将有更多时间陪家人、去旅游、去吃喝玩乐,把精力浪费在美好事物上面,而不是现在的朝九晚六。

■21世纪经济报道、百家号等