

20 апреля 2024

# Amazon мимо кассы: магазины без продавцов остаются без покупателей

Крупнейший в мире интернет-ритейлер — да и в целом одна из самых дорогих компаний мира — Amazon объявил, что отказывается от концепции Just Walk Out в своих оффлайн-магазинах. Сеть Amazon Go примечательна тем, что в ее магазинах отсутствуют продавцы и кассиры. На старте проекта ритейлер рассчитывал открыть тысячи таких точек, но до сих пор их количество во всем мире не достигло даже сотни. Почему покупатели не спешат в «магазины будущего», что не так с разработанной Amazon технологией и есть ли альтернативные решения — в материале «Компании».

## БЕЗЛЮДНЫЕ МАГАЗИНЫ

Компания Amazon официально отказалась от технологии Just Walk Out (JWO) в своих оффлайн-магазинах. Эта система использовалась в торговых точках под вывеской Amazon Go.

Чтобы воспользоваться услугами магазина сети, необходимо специальное мобильное приложение. Покупатель попадает в торговый зал, отсканировав на входных турникетах генерируемый приложением динамический QR-код. Клиент кладет товары в корзину, идет на выход — а деньги автоматически



списываются с его банковской карты, сохраненной в приложении.

За поведением покупателя и следила как раз Just Walk Out — система из камер и датчиков с технологией компьютерного зрения, искусственного интеллекта, нейросетей. Она фиксировала, какие товары взял клиент, рассчитывала вес выбранных продуктов (даже с поправкой на упаковку), определяла стоимость приобретенных товаров. Персонал Amazon Go должен был лишь привозить и расставлять товары по полкам...

Первая точка заработала в США в 2016 году, и поначалу обслуживала лишь сотрудников самой компании. С 2018 года магазины открыли для широкой аудитории. Компания тогда анонсировала открытие к 2028 году до 2 тысяч Amazon Go в одних лишь США. А в 2020 году ритейлер заявил о готовности предложить свои технологии и другим ритейлерам...

Амбициозные планы гиганта интернет-торговли немедленно вызвали обеспокоенность у Объединенного международного профсоюза работников пищевой промышленности и торговли (UFCW). В этой организации планы Amazon расценили как угрозу для экономики: миллионы кассиров и продавцов в результате могут остаться без работы. Представители ритейлера пытались парировать: мол, ни одна другая американская компания не создала столько рабочих мест, сколько Amazon.

И тем не менее желающих в массовом порядке внедрять технологию JWO не нашлось — даже несмотря на пандемию. Более того: сама Amazon также не преуспела в расширении своей сети: общее количество точек не достигло

даже сотни. Причем речь не только об Amazon Go, но и о втором, параллельно продвигаемом формате.

Amazon Fresh — это опять-таки магазины без продавцов и кассиров. Отличие от Amazon Go в том, что вместо мудреных технологий наблюдения JWO тут все несколько проще — используются умные тележки Dash Carts (ИИ, нейросети и т.д. прилагаются, разумеется). Эти устройства автоматически подсчитывают стоимость положенных в них товаров. На выходе из магазина система формирует чек и списывает деньги с аккаунта покупателя в Amazon... Собственно, эти невероятно сообразительные тележки будут теперь использоваться и в Amazon Go.

## ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Так что же пошло не так с Amazon Go? Некоторые эксперты объясняют неудачи формата прежде всего тем, что клиенты испытывали дискомфорт из-за слежки и тотального контроля. Мол, именно в силу страха перед «большим братом» покупатели предпочитали соседние точки Amazon Fresh.

Во-вторых, технологии и датчики в Amazon Go постоянно сбоили. Если в зале оказывались покупатели схожего телосложения, покупки могли оказаться записаны на счет совсем не того человека. Товар мог быть «пробит» неправильно, если предыдущий посетитель, посмотрев его, вернул не на свое место...

Возможно, из-за несовершенства технологий и необходимости все перепроверять штат Amazon Go, оказался куда больше, чем могло показаться. На эту сеть работало около тысячи сотрудников — примерно по 20 человек на каждый из магазинов — чьи рабочие места физически находились в Индии. Участники команды по камерам проверяли соответствие товара в корзинах клиентов чеку. Причем перепроверять им приходилось как минимум 700 из каждой 1000 транзакций Just Walk Out.

В Amazon оправдывались — мол, задачей индусов было обучение модели искусственного интеллекта. Впрочем, по мнению экспертов, четкую грань между обучением ИИ и банальным обеспечением работоспособности торговой точки пока провести трудно.

Разметку фотографий и видео до сих пор производят люди, чтобы подобные технологии развивались, поясняет руководитель продукта GROSA, Softline Digital Илья Абоимов: «Сотрудники всё еще должны проверять аномальное поведение алгоритмов и нейронных сетей, выставлять товары на полки и заниматься прочими делами, которые обеспечивают работоспособность магазинов. И на этом этапе важнее обеспечить контроль операций для повышения эффективности магазинов».

## НАШ ОТВЕТ БЕЗОСУ

Магазины без кассиров и сотрудников по принципу Amazon Go (регистрация в приложении, динамический QR-код для входа в торговый зал, привязка



банковской карты для оплаты, множество датчиков и камер) тестировали и в России.

Первопроходцем в нашей стране стала немецкая Metro, открывшая в 2019 году магазин без кассиров под брендом «Фасоль» — в своем офисе и только для сотрудников. В том же году в порядке эксперимента X5 Group запустила мини-магазин «Пятерочка с собой» — круглосуточный, но опять-таки открытый только для своих.

В 2020 году «Азбука Вкуса» в партнерстве со Сбером и Visa открывала зону Take&Go без касс и продавцов в одном из магазинов. По утверждению компании, это был первый в России магазин, оснащенный системой компьютерного зрения.

Сеть «ВкусВилл» тестировала первый свой магазин без продавцов и касс и продавцов в Москве в 2022 году. Ассортимент был ограничен 200 наименованиями продуктов и готовой еды. В первое время посетителям на входе помогали консультанты.

X5 Group, «Азбука вкуса» и «Вкусвилл» на запрос «Компании» о судьбе инновационных торговых точек не ответили.

В 2022 году сеть «Дикси» открыла круглосуточный магазин «Дикси Go» в московском Сити. Анонсировал развитие сети мини- и микромаркетов ритейлер «Близко», который открывает магазины самообслуживания в отдаленных коттеджных поселках. Однако все эти проекты не получили массового развития, а часть из них были закрыты в тот же или на следующий год.

Вячеслав Коган,  
директор по развитию департамента e-commerce, ГК «КОРУС  
Консалтинг»

Все запуски были тестовыми, чтобы понять перспективность и результаты работы технологий. На 100% работающих автономных магазинов с использованием только технологий нет, говорит Илья Абоимов. Прижилась лишь часть из инноваций — умные кассы и весы, бесконтактная оплата.

В крупнейших торговых сетях России оцифровывается лишь часть функционала сотрудников. Ритейлеры, как правило, сосредоточены на внедрение сервисов самообслуживания под контролем персонала, отметил ведущий менеджер по направлению КСО «АТОЛ» Андрей Артемов.

## **РИТЕЙЛЕРЫ ЖДУТ СКИДОК**

Недостатков у полностью автоматизированных концепций, полагает Илья Абоимов, несколько. Так, следствием длительного и массового апробирования являются высокая цена и недостаточное качество ИТ-решений.

О том, что история с магазинами без сотрудников — крайне дорогостоящее удовольствие, говорит и старший руководитель группы данных и машинного обучения ICL Services Сергей Щербаков. «Причем дороговизна в таких точках наблюдается повсеместно. Больших затрат на покупки и обслуживание требуют камеры для отслеживания покупателей вместе с серверами для обработки данных с камер, и RFID-метки, которые должны наклеивать сотрудники, датчики на полках, прочие технические средства. Большая часть помещений магазинов без сотрудников имели ограничения по площади и номенклатуре товаров, в них одновременно могло находиться ограниченное количество клиентов. В результате стоимость продажи здесь серьезно выше, чем в обычном магазине или гипермаркете», — объяснил он.

Технологии, используемые Amazon Go, могут стать массовыми лишь после снижения их цены не в ущерб качеству сервиса, полагает Сергей Щербаков: «Скорее всего, массовость обеспечат дешевые RFID-метки или их доступный аналог. Их наклеят на упаковку, что позволит удаленно и бесконтактно считывать товары в сумке посетителя. И такой вариант мне кажется более вероятным, чем появление дешевых камер наблюдения, которые в режиме, близком к реальному времени, будут распознавать изображения и формировать виртуальную корзину посетителя».

Да и сами ритейлеры отказываются развивать автономные магазины, сохраняя оптимальные цены на товары и количество сотрудников. «Плотность покрытия магазинами растет, а персонал уходит из-за невысоких зарплат и альтернативных более привлекательных предложений о работе. Дефицит оценивается в 30%. Увеличение нагрузки на фонд оплаты труда ритейлеры не готовы компенсировать повышением цен. Поэтому долгосрочным трендом станет оцифровка части функционала текущих сотрудников с одновременным улучшением мониторинга за их действиями», — оценивает ситуацию Илья Абоимов.

