

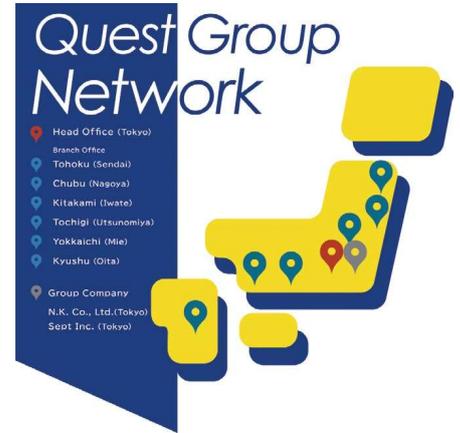
## Quest 以人为本的服务理念驱动日本 IT 创新

Quest 通过领先的 IT-OT 融合技术、AI 驱动解决方案和云端现代化能力,并以独具特色的“Omotenashi (待客之道)”服务理念为支撑,积极推动日本的数字化转型进程。By Daniel de Bomford, Cian O'Neill and Arthur Menkes




“我们最核心的竞争优势,在于对客户业务的深刻理解。”

Quest Co., Ltd. 社长兼 CEO 镰田智表示  
www.quest.co.jp



# ARIGATOU

## ITの未来は「ありがとう」の中にある。

A slogan beloved by Quest members

“Omotenashi”的精神深深植根于日本的文化认同之中。若仅将其理解为“待客”或“服务”,便难以体现其真正内涵。在需求被说出口之前便已洞察,并以真诚、精准与谦逊予以去回应。当下,当日本正直面迫切的数字化转型需求。这一延续数百年的精神正被重新诠释,进入一个以数据流动取代了奉茶、智能系统替代了榻榻米接待室的新时代。

尽管日本以技术创新著称,其数字化转型的推进却相对谨慎。Quest 社长兼 CEO 镰田智表示,许多日本企业仍倾向于采取稳健的发展路径,更重视稳定性与风险管理,而非快速试错。也正是在这种张力之中,Quest 展现出独具特色的存在感。

60 年来,Quest 深耕日本工业核心领域,为半导体工厂、金融机构、公共基础设施以及文化内容产业提供持续支持,并以罕见的真诚与专业赢得客户信赖。“我称之为‘IT×OT×Omotenashi’,”镰田社长表示,“这意味着将同样的待客精

神注入 IT 与运营技术 (OT) 的世界,把技术卓越与人文关怀真正结合在一起。”公司将技术实力与以人为本的关怀相融合,提供了一种日本式协调高科技与待客精神的范本。

如今,Quest 的年营收达 149 亿日元(约 9495 万美元),员工规模超过 1,000 人。通过长期服务制造、金融、娱乐及公共部门客户,公司积累了深厚的行业经验与专业知识。其成功源于以客户为中心的理念。工程师常驻现场,直接融入客户的实际运营,从而获得对业务无可比拟的理解。这一点与以自身产品和服务模式为导向的大型厂商形成鲜明对比。

镰田社长表示,客户之所以信赖 Quest,不仅因为其技术能力,也因为公司所展现出的开放性与适应力。“一些大型外包公司会构建逐渐变得不透明、成本高昂的‘黑箱系统’。而我们始终确保流程完全透明,让客户能清楚看到价值究竟产生于何处,”他说。

正是这种信任、责任感与专业性,使 Quest 在日本快速扩张的半导体产业中建立起显著优势。该产业是日本最具全球竞争力的领域之一,而 Quest 已持续参与其中数十年。镰田社长认为,半导体产业正是运营技术 OT 与信息技术 IT 深度融合的典型代表。

现代半导体制造依赖 300 毫米晶圆生产线,其运行在很大程度上已实现自动化,几乎无需人工干预。“在如此巨额资本投入的前提下,必须通过数据驱动的优化来实现效率最大化,”镰田社长表示。对数据的收集与分析、对有效构建数字孪生至关重要,而 Quest 在工厂运营与信息系统两方面的经验,正构成坚实基础。

不仅限于制造业,人口老龄化与劳动力短缺也是日本乃至全球共同面临的挑战。Quest 认为,其为应对日本人口结构问题而开发的解决方案,正展现出日益增长的国际相关性。凭借将技术精准性与真诚、透明的服务理念相结合,Quest 获得了日本经济产业省颁发的 Omotenashi 认证。随着 Quest 不断推进其全球战略,其独特的、以人为本的日本式服务理念,在海外市场也蕴含着巨大的潜力。

随着可规模化的商业模式走向更广阔的国际市场,Quest 正蓄势待发,成为“IT Omotenashi”的日本代表,向世界展示技术如何。在保持先进性的同时,依然能够充满人性的温度。

