

Quest treibt Japans IT-Innovation durch menschenzentrierten Service voran

Quest treibt Japans digitale Transformation durch fortschrittliche IT-OT-Integration, KI-getriebene Lösungen, Cloud-Modernisierung und die unvergleichliche Servicephilosophie des Omotenashi voran. *By Daniel de Bomford, Cian O'Neill and Arthur Menkes*



Quest

"Unsere größte Stärke liegt in unserem tiefen Verständnis für die Geschäftsmodelle unserer Kunden."

Satoshi Kamata, Präsident und CEO, Quest Co., Ltd.
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

Der Geist des Omotenashi ist tief in Japans kultureller Identität verwurzelt. Ihn schlicht als Gastfreundschaft zu bezeichnen, greift zu kurz: Er bedeutet, Bedürfnisse zu antizipieren, noch bevor sie geäußert werden, und mit Aufrichtigkeit, Präzision und Bescheidenheit zu dienen. Heute, da Japan mit den dringenden Anforderungen der digitalen Transformation konfrontiert ist, wird dieses jahrhundertalte Ethos für ein neues Zeitalter neu interpretiert – eines, in dem Daten statt Tee fließen und der Tatami-Empfangsraum einem reibungslos funktionierenden System weicht.

Trotz Japans Ruf als Technologiestandort verläuft der digitale Wandel bislang eher vorsichtig. Wie Satoshi Kamata, CEO von Quest, anmerkt, verfolgen viele Unternehmen in Japan weiterhin einen zurückhaltenden Ansatz und priorisieren Stabilität und Risikomanagement gegenüber schneller Experimentierfreude. In diesem Spannungsfeld hat sich Quest als eine eigenständige Kraft etabliert.

Seit 60 Jahren ist Quest fest im industriellen Kern Japans verankert und unterstützt Halbleiterfabriken, Finanzinstitute, öffentliche Infrastrukturen und Anbieter kultureller Inhalte mit einem außergewöhnlichen Maß an Aufrichtigkeit und Fachkompetenz. „Ich würde es als ‚IT x OT x Omotenashi‘ bezeichnen“, sagt Kamata. „Das bedeutet, denselben Geist der Gastfreundschaft in die Welt der IT und der

operativen Technologie zu übertragen – technische Exzellenz mit menschlicher Empathie zu verbinden.“ Das Unternehmen vereint technisches Können mit einem konsequent menschenorientierten Ansatz und bietet damit ein Modell dafür, wie Japan Gastfreundschaft und Hochtechnologie in Einklang bringen kann.

Als Unternehmen mit einem Umsatz von 14,9 Milliarden Yen (94,95 Millionen US-Dollar) und mehr als 1.000 Mitarbeitenden hat Quest durch die Unterstützung von Kunden aus den Bereichen Fertigung, Finanzwesen, Unterhaltung und öffentlicher Sektor tiefgehende Expertise aufgebaut. Der Erfolg lässt sich auf die konsequente Kundenorientierung zurückführen: Ingenieure werden direkt vor Ort in die Betriebe eingebunden, was ein unvergleichliches Verständnis der Abläufe ermöglicht. Dies steht im Gegensatz zu großen Anbietern, die häufig von ihren eigenen Produkt- und Servicemodellen getrieben sind.

Kamata zufolge vertrauen Kunden Quest sowohl wegen seiner technischen Fähigkeiten als auch wegen seiner Offenheit und Anpassungsfähigkeit. „Mehrere große Outsourcing-Unternehmen schaffen Black-Box-Systeme, die im Laufe der Zeit intransparent und kostspielig werden. Wir stellen sicher, dass unsere Prozesse vollständig transparent bleiben, sodass Kunden genau sehen können, wo Wertschöpfung entsteht“, erklärt er.

Dieses Vertrauen, die klare Verantwortlichkeit und die Expertise verschaffen Quest einen Vorsprung in Japans rasant wachsender Halbleiterindustrie, einem der international wettbewerbsfähigsten Sektoren des Landes. Quest ist seit Jahrzehnten in dieser Branche tätig, die Kamata als Inbegriff der Integration von OT und IT beschreibt.

Die moderne Halbleiterproduktion basiert auf 300-Millimeter-Waferlinien, die nahezu vollständig ohne menschliches Eingreifen betrieben werden. „Angesichts der enormen Kapitalinvestitionen muss die Effizienz durch datengetriebene Optimierung maximiert werden“, sagt Kamata. Die Erfassung und Analyse von Daten zur effektiven Erstellung eines digitalen Zwillings sind dabei unerlässlich, und Kamata betont, dass die Erfahrung des Unternehmens sowohl in der Fabrikpraxis als auch in Informationssystemen hierfür eine solide Grundlage bietet.

Über die Fertigung hinaus stellen alternde Bevölkerungen und Arbeitskräftemangel sowohl für Japan als auch für globale Industrien große Herausforderungen dar. Quest sieht eine wachsende internationale Relevanz in den Lösungen, die es für Japans demografische Situation entwickelt. Vom japanischen Ministerium für Wirtschaft, Handel und Industrie mit der Omotenashi-Zertifizierung ausgezeichnet, verbindet das Unternehmen technische Präzision mit aufrichtigem, transparentem Service. Während Quest seine globale Strategie weiterentwickelt, erkennt es erhebliches Potenzial in Auslandsmärkten für sein einzigartiges, menschenzentriertes japanisches Serviceethos.

Mit skalierbaren Modellen, die neue Märkte erreichen, ist Quest bestens positioniert, als japanischer Botschafter des IT-Omotenashi aufzutreten und zu zeigen, wie Technologie zugleich hochentwickelt und zutiefst menschlich sein kann.

