

クエスト、人を中心にしたサービスで日本のITイノベーションを牽引

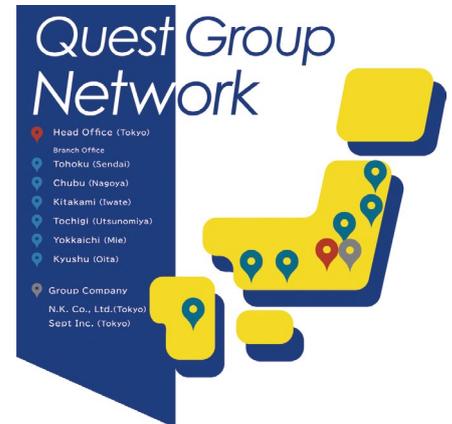
クエストは、高度なIT-OT統合、AI主導のソリューション、クラウドのモダナイゼーション、そして独自の「おもてなし」精神を礎に、日本のデジタルトランスフォーメーションを推進している。By Daniel de Bomford, Cian O'Neill and Arthur Menkes



Quest

「当社の最大の強みは、お客様の業務を深く理解している点にあります。」

株式会社クエスト 代表取締役社長 鎌田智
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

おもてなしの精神は、日本の文化的アイデンティティに深く根付いている。これを単に「ホスピタリティ」と表現してしまうと、そのサービスの奥行き——言葉にされる前にニーズを察し、誠実さと正確さ、そして謙虚さをもって応える——を見落としてしまうだろう。いま日本がデジタルトランスフォーメーションという喫緊の課題に直面する中で、「お茶が振る舞われる量の応接間」から「システム間で行き交うデジタルデータの空間」へと代わりながら、新たな時代に向けて再解釈されつつある。

革新的技術で知られる日本だが、デジタル移行は慎重に進められてきた。クエストの鎌田智社長が指摘するように、日本企業の多くは依然として慎重な姿勢を取り、挑戦よりも安定性とリスク管理を優先している。クエストは、まさにこうした状況の中で、独自の存在感を發揮してきた。

クエストは60年にわたり、日本の産業の中核に深く根差し、半導体工場、金融機関、公共・エネルギー産業、そして文化コンテンツ分野を、稀有なほどの誠実さと専門性で支えてきた。「私はこれを『IT×OT×おもてなし』と呼びたい」と鎌田氏は語る。「ITとOT(オペレーショナルテクノロジー)の世界に、おもてなしの心を注ぎ込

み、技術的な卓越性と人への共感を融合させるという意味です。」同社は卓越した技術力と顧客体験(を重視する考え方)を融合させることで、「おもてなし」と最先端テクノロジーをいかに調和させ得るか、その一つのモデルを提示している。

従業員1,000人超、売上高149億円(約9,495万米ドル)規模へと成長したクエストは、製造、金融、エンターテインメント、公共・エネルギー産業の分野にわたり顧客を支援する中で、深い知見を蓄積してきた。その成功は顧客志向の哲学に支えられている。同社のエンジニアは顧客の現場に常駐し、顧客の業務を深く理解してきた。これは、自社の製品やサービスモデルを中心に展開することの多い大手ベンダーとは異なるアプローチと言える。

鎌田氏によれば、顧客はクエストを、技術力だけでなく、透明性と柔軟性にも信頼を寄せているという。「大手アウトソーシング企業の中には、時間の経過とともに仕組みがブラックボックス化し、結果としてコストが増大していくケースもあります。当社はプロセスの透明性を徹底し、価値がどこで生まれているのかをお客様が正確に把握できるようにしています」と語る。

こうした信頼、責任、専門性は、日本で急速に拡大する半導体産業において、同社に優位性をもたらしている。同産業は、日本が世界的な競争力を持つ分野の一つだ。クエストはこの業界に数十年にわたり関与しており、鎌田氏は、同産業こそOTとITの融合を象徴する分野だと話す。

現代の半導体製造は、300mmウェハーラインが主流となっており、その運用はほぼ人の介入なしに稼働している。「莫大な設備投資が必要である以上、データ活用の最適化によって効率を最大化しなければなりません」と鎌田氏は言う。デジタルツインを効果的に構築するためにはデータの収集と分析が不可欠であり、同社が工場オペレーションと情報システムの双方で培ってきた経験は強固な基盤になると鎌田氏は述べる。

製造業の分野に限らず、高齢化と人手不足は日本だけでなく世界の産業にとっても差し迫った課題となっている。クエストは、日本が直面する人口動態の課題に向けて開発してきたソリューションが、今後はグローバルにおいても重要性を増していくと見ている。経済産業省から「おもてなし認証」を受けた同社は、技術的な精密さに、誠実で透明性の高いサービスを融合させている。クエストがグローバル戦略を磨く中で、同社は、人を中心に据える日本独自のサービス精神に基づく取り組みに、海外市場での可能性を見出している。

こうしたスケーラブルなモデルが新たな市場へと広がるにつれ、クエストは日本の「ITおもてなし」アンバサダーとして、先進性と人間らしさを併せ持つテクノロジーの在り方を示す存在になろうとしている。

