

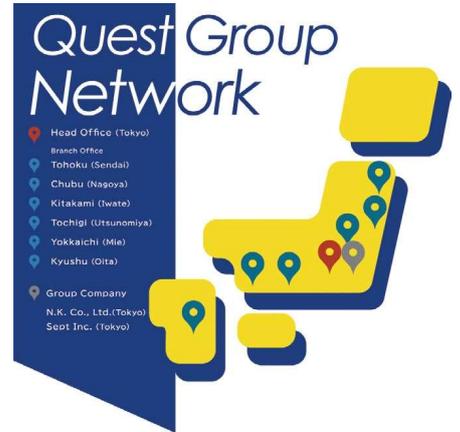
Quest ขยับเคลื่อนนวัตกรรมไอทีของญี่ปุ่นด้วยบริการที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง

Quest ขยับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของญี่ปุ่นผ่านการบูรณาการ IT-OT ขึ้นสูง โขลขันที่ขับเคลื่อนด้วย AI การปรับปรุงระบบคลาวด์ให้ทันสมัย และปรัชญาการบริการแบบ โอะโมะเตะนาชิ ที่โดดเด่นไม่เหมือนใคร *By Daniel de Bomford, Cian O'Neill and Arthur Menkes*



"จุดแข็งที่กำหนดตัวตนของเราอยู่ที่ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในธุรกิจของลูกค้า"

ซาโตชิ คามาตะ ประธานและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท Quest จำกัด 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

จิตวิญญาณของ โอะโมะเตะนาชิ ผั่งรากลึกอยู่ในอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของญี่ปุ่น หากอธิบายเพียงว่าเป็นการบริการหรือการต้อนรับ ก็อาจไม่ครอบคลุมความลึกซึ้งที่แท้จริง ซึ่งหมายถึงการคาดการณ์ความต้องการก่อนที่จะถูกเอ่ยออกมา การให้บริการด้วยความจริงใจ ความเมตตา และความถ่อมตน ในวันนี้ ขณะที่ญี่ปุ่นกำลังเผชิญกับความจำเป็นเร่งด่วนของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ปรัชญาที่สั่งสมมานานนับศตวรรษที่กำลังถูกตีความใหม่สำหรับยุคที่ข้อมูลไหลเวียนแทนการงงงา และห้องรับแขกไปสู่อะพาร์ตเมนต์กลายเป็นระบบที่ทำงานอย่างราบรื่น

แม้ญี่ปุ่นจะมีชื่อเสียงด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลกลับดำเนินไปอย่างระมัดระวัง ดังที่ซาโตชิ คามาตะ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ Quest ระบุว่า หลายบริษัทในญี่ปุ่นยังคงเลือกแนวทางที่เน้นความมั่นคงและการบริหารความเสี่ยง มากกว่าการทดลองอย่างรวดเร็ว และในช่วงว่างระหว่างแรงกดดันนี้เอง Quest ได้ก้าวขึ้นมาเป็นพลังที่โดดเด่น

ตลอดระยะเวลา 60 ปี Quest ได้สร้างรากฐานที่มั่นคงในหัวใจอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น ให้การสนับสนุนโรงงานเซมิคอนดักเตอร์ สถาบันการเงิน โครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ และผู้ผลิตคอนเทนเนอร์ทางวัฒนธรรม ด้วยระดับความจริงใจและความเชี่ยวชาญที่หาได้ยาก "ผมเรียกมันว่า 'IT x OT x

โอะโมะเตะนาชิ" คามาตะกล่าว "นั่นหมายถึงการถ่ายทอดจิตวิญญาณแห่งการบริการแบบเดียวกันเข้าสู่โลกของไอทีและเทคโนโลยีการปฏิบัติการ โดยผสานความเป็นเลิศทางเทคนิคเข้ากับความเข้าใจในมนุษย์" บริษัทผสานความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีกับการใส่ใจผู้คนเป็นอันดับแรก เพื่อนำเสนอแบบอย่างว่าญี่ปุ่นจะสามารถประสานการบริการและเทคโนโลยีขั้นสูงเข้าด้วยกันได้อย่างไร

ปัจจุบัน Quest มีรายได้ 14.9 พันล้านเยน (94.95 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) และพนักงานมากกว่า 1,000 คน บริษัทได้สั่งสมความเชี่ยวชาญเชิงลึกจากการสนับสนุนลูกค้าในภาคการผลิต การเงิน ความบันเทิง และภาครัฐ ความสำเร็จของบริษัทมาจากปรัชญาที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยส่งวิศวกรเข้าไปทำงาน ณ สถานที่ของลูกค้าโดยตรง ทำให้เข้าใจการดำเนินงานของลูกค้าอย่างลึกซึ้งในระดับที่หาได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการรายใหญ่ที่มักขับเคลื่อนด้วยโมเดลผลิตภัณฑ์และบริการของตนเอง คามาตะกล่าวว่าลูกค้าไว้วางใจ Quest ทั้งในทักษะทางเทคนิค และในความเปิดกว้างและความยืดหยุ่น "บริษัทเอาต์ซอร์ซขนาดใหญ่หลายแห่งสร้างระบบแบบกล่องดำ ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปจะยิ่งขาดความโปร่งใสและมีต้นทุนสูงขึ้น เรามั่นใจว่ากระบวนการของเราจะโปร่งใสมงสมบูรณ์ เพื่อให้ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนว่าคุณค่าถูกสร้างขึ้นตรงจุดใด" เขากล่าว

ความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ และความเชี่ยวชาญนี้ ทำให้ Quest ได้เปรียบในอุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์ของญี่ปุ่นที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นหนึ่งในภาคส่วนที่มีความสามารถในการแข่งขันระดับโลกสูงสุดของประเทศ Quest มีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมนี้มานานหลายทศวรรษ และคามาตะมองว่าเป็นโอกาสส่วนที่สะท้อนการบูรณาการระหว่าง OT และ IT ได้อย่างชัดเจนที่สุด

การผลิตเซมิคอนดักเตอร์สมัยใหม่พึ่งพาสายการผลิตเวเฟอร์ขนาด 300 มิลลิเมตร ซึ่งแทบจะทำงานโดยปราศจากการแทรกแซงของมนุษย์ "เมื่อพิจารณาถึงเงินทุนจำนวนมากที่จำเป็น ประสิทธิภาพจึงต้องถูกยกระดับสูงสุดผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยข้อมูล" คามาตะกล่าว การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างดิจิทัลทวินอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น และประสบการณ์ของบริษัททั้งในด้านการปฏิบัติการโรงงานและระบบสารสนเทศถือเป็นรากฐานที่แข็งแกร่ง

นอกเหนือจากภาคการผลิต สังคมผู้สูงอายุและการขาดแคลนแรงงานกำลังเป็นความท้าทายที่ชัดเจน ทั้งสำหรับญี่ปุ่นและอุตสาหกรรมทั่วโลก Quest มองเห็นความสำคัญในระดับสากลที่เพิ่มขึ้นของโซลูชันที่บริษัทพัฒนาขึ้นเพื่อรับมือกับปัญหาด้านประชากรของญี่ปุ่น บริษัทได้รับการรับรอง โอะโมะเตะนาชิ จากกระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น โดยผสานความเมตตาทางเทคนิคเข้ากับการบริการที่จริงใจและโปร่งใส ขณะที่ Quest ปรับกลยุทธ์ระดับโลก บริษัทมองเห็นศักยภาพในตลาดต่างประเทศสำหรับจิตวิญญาณการบริการแบบญี่ปุ่นที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

เมื่อโมเดลที่สามารถขยายผลได้ของบริษัทก้าวสู่ตลาดใหม่ ๆ Quest พร้อมก้าวขึ้นเป็นทูตของ "โอะโมะเตะนาชิด้านไอที" ของญี่ปุ่น แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสามารถก้าวหน้าได้ พร้อมกับคงไว้ซึ่งความเป็นมนุษย์อย่างลึกซึ้ง

