

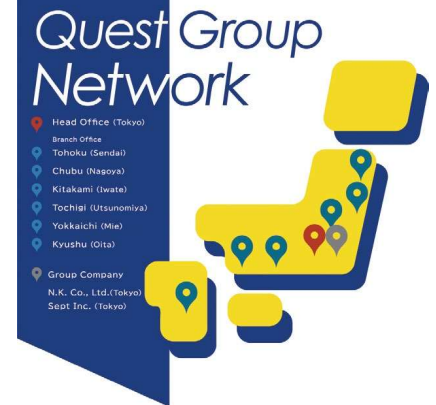
Quest thúc đẩy đổi mới CNTT của Nhật Bản thông qua dịch vụ lấy con người làm trung tâm
Quest thúc đẩy chuyển đổi số tại Nhật Bản thông qua tích hợp IT-OT tiên tiến, các giải pháp ứng dụng AI, hiện đại hóa nền tảng đám mây và triết lý phục vụ omotenashi đặc trưng, không đối thủ. By Daniel de Bomford, Cian O'Neill and Arthur Menkes



Quest

"Thế mạnh cốt lõi của chúng tôi nằm ở sự thấu hiểu sâu sắc đối với hoạt động kinh doanh của khách hàng."

Satoshi Kamata Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc điều hành, 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

Tinh thần omotenashi đã ăn sâu vào bản sắc văn hóa Nhật Bản. Nếu chỉ gọi đó là "lòng hiếu khách" thì chưa thể phản ánh hết chiều sâu của triết lý này đó là sự phục vụ với khả năng thấu cảm, đón trước nhu cầu ngay cả khi chưa được bày tỏ, cùng sự chân thành, chuẩn xác và khiêm nhường. Ngày nay, khi Nhật Bản đối mặt với những yêu cầu cấp bách của chuyển đổi số, tinh thần có lịch sử hàng thế kỷ ấy đang được tái định nghĩa cho một kỷ nguyên mới nơi dữ liệu lưu chuyển thay cho chén trà, và căn phòng tiếp khách trải chiếu tatami được thay bằng những hệ thống vận hành trơn tru.

Bất chấp danh tiếng về công nghệ tiên tiến, quá trình chuyển đổi số tại Nhật Bản vẫn diễn ra thận trọng. Như ông Satoshi Kamata, CEO của Quest, nhận định, nhiều doanh nghiệp Nhật vẫn ưu tiên sự ổn định và quản trị rủi ro hơn là thử nghiệm nhanh chóng. Chính trong sự giằng co đó, Quest đã nổi lên như một lực lượng khác biệt.

Trong suốt 60 năm qua, Quest đã xây dựng hiện diện bền vững tại trung tâm công nghiệp của Nhật Bản, hỗ trợ các nhà máy bán dẫn, tổ chức tài chính, hạ tầng công cộng và các đơn vị sản xuất nội dung văn hóa với mức độ tận tâm và chuyên môn hiếm có. "Tôi gọi đó là 'IT x OT x Omotenashi'", ông Kamata chia sẻ. "Điều đó có

nghĩa là đưa tinh thần hiếu khách ấy vào thế giới của CNTT và công nghệ vận hành kết hợp sự xuất sắc về kỹ thuật với sự thấu cảm con người." Công ty hòa quyện năng lực công nghệ với cách tiếp cận đặt con người lên trước, mang đến một mô hình cho thấy Nhật Bản có thể dung hòa giữa dịch vụ và công nghệ cao như thế nào.

Hiện là một doanh nghiệp có doanh thu 14,9 tỷ yên (94,95 triệu USD) với hơn 1.000 nhân viên, Quest đã tích lũy chuyên môn sâu rộng thông qua việc hỗ trợ khách hàng trong các lĩnh vực sản xuất, tài chính, giải trí và khu vực công. Thành công của công ty đến từ triết lý lấy khách hàng làm trung tâm, khi các kỹ sư được bố trí làm việc trực tiếp tại hiện trường, qua đó đạt được sự thấu hiểu vượt trội về hoạt động của khách hàng. Cách tiếp cận này đối lập rõ rệt với các nhà cung cấp quy mô lớn, vốn thường bị chi phối bởi các mô hình sản phẩm và dịch vụ sẵn có của chính họ.

Ông Kamata cho biết khách hàng tin tưởng Quest không chỉ bởi năng lực kỹ thuật mà còn nhờ sự cởi mở và linh hoạt. "Nhiều công ty gia công quy mô lớn tạo ra các hệ thống 'hộp đen', dần trở nên khó hiểu và tốn kém theo thời gian. Chúng tôi bảo đảm quy trình luôn minh bạch hoàn toàn, để khách hàng thấy rõ giá trị được tạo ra ở đâu," ông nói.

Chính niềm tin, tinh thần trách nhiệm và chuyên môn đó đã mang lại cho Quest lợi thế trong ngành công nghiệp bán dẫn đang phát triển nhanh chóng tại Nhật Bản một trong những lĩnh vực có sức cạnh tranh toàn cầu cao nhất của quốc gia. Quest đã gắn bó với ngành này trong nhiều thập kỷ, và ông Kamata cho rằng đây là lĩnh vực tiêu biểu cho sự hội tụ giữa OT và IT.

Sản xuất bán dẫn hiện đại dựa trên các dây chuyền wafer 300 mm, gần như vận hành hoàn toàn không cần sự can thiệp của con người. "Với mức đầu tư vốn khổng lồ, hiệu suất phải được tối ưu hóa thông qua các phương pháp dựa trên dữ liệu," ông Kamata cho biết. Việc thu thập và phân tích dữ liệu để xây dựng mô hình song sinh số là yếu tố thiết yếu, và kinh nghiệm của Quest trong cả vận hành nhà máy lẫn hệ thống thông tin đã tạo nên nền tảng vững chắc cho năng lực này.

Ngoài lĩnh vực sản xuất, tình trạng già hóa dân số và thiếu hụt lao động đang trở thành thách thức lớn không chỉ với Nhật Bản mà còn với nhiều ngành công nghiệp toàn cầu. Quest nhìn thấy tiềm năng quốc tế ngày càng rõ rệt trong các giải pháp mà công ty đang phát triển nhằm ứng phó với bài toán nhân khẩu học của Nhật Bản. Được Bộ Kinh tế, Thương mại và Công nghiệp Nhật Bản ghi nhận với chứng nhận Omotenashi, công ty kết hợp độ chính xác công nghệ với phong cách phục vụ chân thành và minh bạch. Khi Quest hoàn thiện chiến lược toàn cầu, công ty nhận thấy cơ hội lớn tại các thị trường quốc tế cho triết lý dịch vụ Nhật Bản độc đáo, lấy con người làm trung tâm.

Khi các mô hình có khả năng mở rộng được triển khai tới những thị trường mới, Quest đang sẵn sàng trở thành một "đại sứ" của IT omotenashi minh chứng rằng công nghệ có thể vừa tiên tiến, vừa mang đậm tính nhân văn.

