

2024年11月12日

報道関係者各位

マニユライフ生命保険株式会社

営業サポートツールに生成 AI 機能を追加 営業プロセスを進化させ、顧客体験を向上 ～ 顧客体験および営業職員の生産性を向上 ～

マニユライフ生命保険株式会社(取締役代表執行役社長兼 CEO:ブノワ・メスレ、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、営業職員がお客さま一人ひとりに最適なアプローチを行い、サービスを向上させることを目指し、新たに開発した生成 AI 機能を当社営業職員が使用する営業用プラットフォームに追加し、運用を開始したことをお知らせいたします。この新しい営業サポートツールは、2024年11月から3つの営業支社で稼働を開始し、2025年上半期には全営業支社に展開する予定です。

マニユライフ生命の親会社であるマニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(社長兼 CEO:ロイ・ゴリ、本社:カナダ オンタリオ州トロント)は、2024年6月に香港で開催した投資家向けの説明会「[Investor Day](#)(インベスター・デー)」で、先進的な生成 AI の取り組みを発表しました。これを受け、アジア全域においても AI を搭載したツールの開発を優先して行っています。世界的な生成 AI のベストプラクティス、自社の優れた分析チーム、そしてマイクロソフト社の生成 AI 技術を活用することで、お客さま一人ひとりに合わせた保険商品・サービスの提案を実現するための新たなソリューションを構築しました。

マニユライフ生命 CEO のブノワ・メスレは、「生成 AI への投資は、当社の変革を加速させ、デジタルとお客さま重視の取り組みを後押ししています。当社は生成 AI を活用することで、社員や営業職員のサポートを強化し、お客さまやステークホルダーにより多くの利益をもたらすことを目指しています。」と述べています。

当社の営業スタイルを変革

営業職員は、従来の AI、自動化技術、生成 AI を組み合わせた営業サポートツールを活用することで、大量のデータをもとに、お客さま一人ひとりに合わせた提案を行い、お客さまが万が一の保障や資産形成に関するさまざまなニーズに対して、適切な判断を行えるよう支援します。

この革新的なツールにより、当社の営業職員はお客さまの属性情報、行動やニーズをより深く理解することで、個々に合わせた対応を行うことが可能となります。

マニユライフ生命 チーフ・マーケティング・オフィサー カーラ・ハートライトは、「生成 AI を当社の営業用プラットフォームに導入することで、営業職員が自分たちのペースでお客さまと効果的に会話をし、お客さまが納得して決断できるようサポートすることができるようになります。また、マイクロソフト社とのパートナーシップは、当社が常に顧客体験を第一に考え、最高の革新的なソリューションを提供し続ける姿勢を示しています。」と述べています。

マニユライフ生命が広げる AI の可能性

当社は生成 AI 技術を活用して、デジタルと顧客サービスのリーダーとしてビジネスの運営やお客さまへの対応を大きく変革してまいります。

マイクロソフト コーポレーション ジャクリーン オフラナガン氏 Head of Financial Services, Regional Business Lead – Americas は、「マニユライフ生命保険株式会社様が当社の生成 AI 技術を採用したことは、金融サービス業界における AI トランスフォーメーションの可能性を示しています。この

先進的なツールを市場に投入するため、マニユライフ生命保険株式会社様と協力できることを誇りに思います。このツールを活用することで、お客さまのエンゲージメントだけでなく、業務効率の向上も実現します。今回のパートナーシップは、AIを活用し、有意義でインパクトのあるソリューションを創出するという当社共通のビジョンを体現しています。」と述べています。

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、カナダを本拠とする大手金融サービスグループ、マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(マニユライフ)のグループ企業です。お客さまがより簡単に最適な保障を選択し、より良い毎日を送るためのお手伝いをします。当社に関する情報は、公式ウェブサイト(<https://www.manulife.co.jp>)、および LinkedIn アカウント(<https://www.linkedin.com/company/manulife-japan/>)をご覧ください。

マニユライフ生命は今年、「トップ・エンプロイヤー・ジャパン 2024」に認定され、日本で「優れた雇用主」として認定された 14 社のうちの 1 社です。



マイクロソフトについて

マイクロソフトは、AI を活用したプラットフォームとツールを開発し、進化するお客様のニーズに応えるための革新的なソリューションを提供しています。企業ミッション「地球上のすべての個人とすべての組織が、より多くのことを達成できるようにする」のもと、より多くの人々が AI を利用できるよう、責任をもって提供します。

※Microsoft は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。