

※ 本資料は 2025 年 3 月 6 日付で Manulife Financial Corporation が発表したプレスリリース(英語版)の日本語訳です。本資料の正式言語は英語であり、その内容および解釈については英文が優先します。

2025 年 3 月 7 日

報道関係者各位

マニユライフ生命保険株式会社

## マニユライフ、全社で生成 AI 機能を導入し社員利用率 75%達成 AI 技術を活用したデジタル戦略で、2027 年までに投資効果 3 倍を見込む

トロント発 - カナダに本拠を置く世界有数の大手金融サービスグループ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(Manulife Financial Corporation、以下「マニユライフ」)は、全世界の社員の 75%以上が、研修や体験型学習、そして 2024 年に導入された独自の生成 AI アシスタントツール「ChatMFC」を通じて、生成 AI を活用していると発表しました。マニユライフは、約 10 年前から AI の活用を始め、社員全体に AI ツールを浸透させるために積極的な投資を続けています。

当社は、AI 技術の利用を広く可能にすることで、社員が日常業務でその効果を最大限に発揮し、業務の効率化とイノベーションの加速を図っています。AI はマニユライフにおいてチームや地域、事業部門を横断して当社のビジネスに欠かせない存在となっています。

### AI の普及とイノベーションの文化

「AI は私たちの働き方や創造性、コミュニケーションに変革をもたらし、効率を高めます」と、マニユライフのグローバル・チーフ・アナリティクス・オフィサーであるジョディ・ウォリスは述べています。「私たちは、チームに生成 AI ツールを導入することで、より効率的に働き、迅速な対応を可能にし、業務への影響力を高めています。ソリューションの多様化・拡充、データと AI プラットフォームの強化、責任ある AI ガバナンスの実践を通じて、AI によるビジネス成果を倍増させており、チームがその価値を実感していることを証明しています。」

マニユライフは、デジタル・トランスフォーメーションに数十億カナダドル規模の投資を行い、クラウドを活用したデータと AI のプラットフォーム、そして拡張型の AI ソリューションを導入しました。現在、当社では次のような取り組みを進めています。

- ChatMFC は、マニユライフの全世界の社員が活用できる生成 AI ツールで、日常的な業務を自動化し、社員がより価値の高い戦略的な業務に専念できる環境を提供します。
- AI に関する知識やスキルレベルが異なる社員全員が AI を理解し、試し、効果的に活用できるようにするためのスキル向上プログラムを実施しています。
- カナダ、アメリカ、アジアでは、すでに 35 以上の生成 AI のユースケースが実施されています。さらに、2025 年末までに 70 のユースケースが優先的に展開される予定です。これらの生成 AI ユースケースは、社員から寄せられた 400 以上のアイデアや提案の中から選ばれています。
- 約 200 名のデータサイエンティストと機械学習エンジニアからなる専任チームが世界中に配置され、組織全体で AI の能力を高めています。

### マニユライフの世界的 AI 戦略:責任とともに成長

「AI は業務の効率を高め、成長を促進し、世界規模で収益の向上を実現しています」と、マニユライフのグローバル・チーフ・マーケティング・オフィサーであるカレン・レグットは述べています。「AI を大規模に導入することで、単に業務を最適化するだけでなく、社員が顧客との関係を深めたり、アドバイザーとのつながりを強化したり、新しい収益源を開拓することを支援しています。AI は、長期的な成功を支えるための戦略的な手段として、今後もマニユライフの責任ある成長と拡大の基盤であり続けるでしょう。」

マニユライフは責任ある AI の活用に取り組んでおり、技術革新が倫理や安全性、持続可能性の基準に沿うことを確保しています。同社の [責任ある AI の原則](#) (英文サイトにリンク) は、ソリューションの設計、開発、導入の指針となっており、AI の利用における信頼性と透明性を高めています。

ChatMFC に留まらず、AI は顧客対応、業務運営、そして戦略的な意思決定にも活用されています。具体例としては、以下のようなものがあります。

- 新しい働き方: マニユライフの新しい AI 搭載翻訳ツールにより、9 言語でのリアルタイム翻訳がセルフサービスで世界中から利用可能になり、業務の効率性と迅速性が向上します。
- 収益の成長: シンガポールで初めて導入された営業支援ツールは、営業担当者に対して個別化された顧客インサイトを提供します。このツールは急速に世界中に展開され、代理店を含む多くのグローバル市場へと広がっています。
- 顧客体験: 生成 AI を活用したソリューションは、現在年間 1 億 1,000 万件以上の通話に対応しており、今年中にさらなる展開が予定されています。この技術は北米のすべてのコンタクトセンターで導入され、アジアの業務にも拡大しています。この技術により、カスタマーサポート担当者は信頼できる情報源に基づいた回答とその正確性を即座に提供できるため、応答のスピード、精度、サービスの質が向上します。

マニユライフは 2025 年に向けた AI のロードマップを策定しており、この計画はビジネスや顧客サービスに大きな影響を与えることを目指しています。このロードマップでは、AI を活用してインサイトを深め、顧客やアドバイザー向けのサービスをさらに個別化し、拡張性があり責任あるソリューションへの投資を増やします。また、すべての社員が AI を業務で活用できるようにすることで、マニユライフは金融サービス業界における AI 導入のリーダーとしての地位をさらに強固にします。

マニユライフは、AI を活用した機能強化を含むデジタル技術によって、2027 年までの 5 年間で投資に対して 3 倍の収益を上げることを期待しています。また、2024 年には、グローバル<sup>\*1</sup> に展開するデジタル施策から 6 億カナダドル以上の利益<sup>\*2</sup> を得られると見込んでいます。

マニユライフの AI 最新情報については、こちらをご覧ください: <https://www.manulife.com/en/about/ai.html>

## 将来予測に関する注意事項

この文書には、マニユライフが AI を含むデジタル技術を活用することで期待される利益に関する将来の見通しが含まれています。これらの見通しは、カナダの州証券法および米国の 1995 年民間証券訴訟改革法の「セーフハーバー」条項に基づいています。私たちは、これらの見通しが妥当であると考えていますが、リスクや不確実性が伴うため、過度に依存しないようご注意ください。将来の見通しを立てる際には、いくつかの重要な要因や前提が考慮されていますが、実際の結果はこれらの見通しとは大きく異なることがあります。主な要因としては、一般的な経済状況、AI 技術に関する法律や規制の変化、デジタル戦略の実行能力、市場の変化に対応する製品やサービスの適応力、優秀な人材の確保と維持、知的財産の保護などが挙げられます。これらの要因についての詳細は、当社の最新の年次報告書や中間報告書、およびカナダと米国の証券規制当局への提出書類に記載されている場合があります。この文書に記載されている将来の見通しは、特に記載がない限り、現在の日付時点のものです。法律で求められる場合を除き、これらの見通しを更新する義務はありません。

## マニユライフについて

マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーションは、世界有数の大手金融サービスグループです。マニユライフは、複雑な社会においてお客さまがより簡単に最適な判断をし、より良い人生を送るためのお手伝いをします。カナダのトロントに本拠を置き、カナダ、アジア、欧州ではマニユライフとして、米国ではジョン・ハンコックとして、個人、団体、企業のお客さまに金融アドバイスおよび保険商品をご提供しています。マニユライフ・ウェ

<sup>1</sup> マニユライフ 2024 年 年次経営陣による業績分析 (MD&A):

[https://www.manulife.com/content/dam/corporate/en/documents/investors/MFC\\_MDA\\_2024\\_Y1\\_EN.pdf](https://www.manulife.com/content/dam/corporate/en/documents/investors/MFC_MDA_2024_Y1_EN.pdf)

<sup>2</sup> 当社のグローバルなデジタル戦略と顧客リーダーシップの取り組みにより、費用削減、成長の促進、収益の改善(利益率の高い事業)、および保険における新規ビジネスの契約サービスマージン(CSM)の成長といったメリットがもたらされません。

ルス&アセット・マネジメントを通じては、世界中の個人・機関投資家・退職金制度加入のお客さま向けにグローバルな投資や金融アドバイス、退職金制度のサービスをご提供しています。

2024 年末現在、マニユライフは世界中で 37,000 人超の職員と 109,000 人超の営業職員および数千の販売パートナーを擁し、約 3,600 万のお客さまに商品やサービスをご提供しています。トロント証券取引所、ニューヨーク証券取引所およびフィリピン証券取引所においては「MFC」の銘柄コードで、また、香港証券取引所では「945」で取引されています。すべてのサービスがすべての国と地域で利用できるわけではありません。詳細は、<https://www.manulife.com> をご覧ください。