

2025 年 8 月 27 日

報道関係各位

マニユライフ生命保険株式会社

代理店営業担当者向け生成 AI ツール 「Manulife AI Assistant」の運用を開始

代理店募集人への迅速で正確な情報提供を行うことによるサポートを強化

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:ライアン・シャーランド、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、2025 年上半期より代理店営業担当者向け生成 AI ツール「Manulife AI Assistant」の運用を開始しました。

本ツールは、代理店募集人から当社代理店営業担当者への保険契約に係る保全手続きや保障内容等に関する問い合わせに対し、正確な情報を迅速に提供することを可能とするもので、代理店と当社の情報共有を円滑にし、代理店営業担当者がより付加価値の高い戦略的な業務に集中できる環境を整えます。

本ツールの導入は、2024 年 11 月に直販チャネルの営業職員(プランライト・アドバイザー)向け生成 AI プラットフォームの導入に続くものです。

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、「マニユライフ生命は、AI を活用することでお客さまへのサービス向上を目指しています。今回の投資は、マニユライフを代表する代理店の皆さまが、お客さまのニーズをより深く理解し、自信を持って意思決定を支援できるよう、業務の効率化と関係構築を後押しするものです」と述べています。

デジタル・カスタマー・リーダーへの取り組み

マニユライフ生命は、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 技術を活用し、「デジタル・カスタマー・リーダーシップ」の実現に向けた取り組みを加速しています。

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(代表取締役社長兼 CEO:フィリップ・ウィザリントン、本社:カナダ・オンタリオ州トロント、以下「マニユライフ」)は、約 10 年前から AI を活用しており、現在も各市場において生成 AI への積極的な投資を継続しています。従業員の AI 活用率は 75%に達しており、業務効率の向上とイノベーションの加速を実現しています。その代表例が、マニユライフ独自の社内向け生成 AI アシスタント「ChatMFC」であり、日常業務の負担軽減に貢献しています。

こうした取り組みが評価され、マニユライフは 2025 年 6 月に発表された「Evident AI Insurance Index」^{*1}において、生命保険業界における AI 活用度で第 1 位を獲得しました。保険業界全体でもトップ 5 にランクインし、評価対象となるすべてのカテゴリーでトップ 10 入りした 3 社のうちの 1 社となっています。

¹ 北米と欧州の主要な保険会社 30 社を対象とした調査。AI の成熟度に関する 4 つの柱(「人材」、「革新性」、「リーダーシップ」、「透明性」)を評価: [Evident AI Insurance Index 2025](#)

マニユライフの 2025 年 AI ロードマップでは、AI を活用して顧客インサイトを深め、サービスを個別に最適化し、スケーラブルかつ責任あるソリューションへの投資を拡大することで、ビジネスと顧客サービスに大きなインパクトを与えることを目指しています。全従業員が AI を活用できる環境を整えることで、マニユライフは金融サービス業界における AI 活用のリーダーとしての地位をさらに強化しています。

マニユライフは、AI を活用したデジタル技術によって、2022 年から 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目指しています。また、2024 年度には、グローバル^{*2}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^{*3}を得られると見込んでいます。

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、カナダに本拠を置く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・コーポレーションのグループ企業です。ブランドメッセージ「人生に、たしかな選択を。」のもと、お客さまが安心して 保障や資産形成のためのより良い選択ができるよう、資産形成のスペシャリストとして、お客さまに寄り添います。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UNT (<https://www.linkedin.com/company/manulife-japan/>) をご覧ください。

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。

² Manulife Financial Corporation Management's Discussion and Analysis For the year ended December 31, 2024: https://www.manulife.com/content/dam/corporate/en/documents/investors/MFC_MDA_2024_Y1_EN.pdf

³ 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、経費削減、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。