Manulife
マニュライフ生命

# News Release

2026 年 11 月 24 日

報道関係者各位

マニュライフ生命保険株式会社

# マニュライフ生命、人生 100 年時代に向けた新たな顧客支援モデルを導入

## 「マニュライフ・ロンジェビティ学習プログラム」と AI を活用した金融行動心理アセスメントツールを展開

マニュ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「マニュライフ生命」）は、2026 年 11 月 24 日、日本において、営業職員や募集人などのファイナンシャル・プロフェッショナルの活動を支援し、お客さまへの対応を強化するための新たなモデルを導入することを発表しました。長寿化に伴い、お客さまのニーズが一層多様化・複雑化する中、本モデルを通じて、お客さまのより長く、より良い人生への備えを後押しします。

新たな顧客支援モデルは、日本で展開する 2 つの取り組みで構成されます。これらを通じて、マニュライフがグローバルで推進するロンジェビティへの取り組みを、日本のお客さまとの対話や対応に生かします。「マニュライフ・ロンジェビティ学習プログラム」は、営業職員や募集人が、お客さまのより長い人生を見据え、人生設計について対話するための知識と対応力を高めます。AI を活用した金融行動心理アセスメントツールは、従来行ってきた意向確認やニーズ分析を発展させ、お客さまへの理解を深めるとともに、営業職員や募集人が、より質が高く、一人ひとりの状況に即した一貫性のある対話を行えるよう支援します。

マニュライフ生命は、この 2 つの取り組みを通じて、お客さまの長期的な保障、資産形成、ライフプランニングに関するニーズに応じ、一人ひとりに寄り添った対応を行います。これにより、従来のファイナンシャル・プランニングを一歩進め、人生 100 年時代に向けて、より確かな経済的な備えができるよう支援します。

### 人生 100 年時代を前提とした人生設計支援へ

マニュライフが考えるロンジェビティとは単に長く生きることではありません。長い人生を、健やかに、お金の不安なく、自立して、自分らしく生きることです。事実、長寿化の進展に伴い、お客さまが抱える課題は、資産形成や老後資金の準備にとどまらず、健康、介護、住環境、家族との関係、社会とのつながりなど多様化・複雑化しています。

「マニュライフ・ロンジェビティ学習プログラム」では、営業職員や募集人が、人生 100 年時代に伴うさまざまな課題への理解を深め、お客さまとのより深い対話を通じて、人生設計を支えるために必要な知識と実践的な手法を学びます。日本では、アジアのマニュライフの市場として初めて、本プログラムを実施します。2026 年 12 月から当社直販チャネルの一部の営業職員（プランライト・アドバイザー）を対象にパイロットを実施し、2027 年には対象を拡大して展開する予定です。将来的には、代理店の募集人向けの展開も検討しています。

日本版の開発にあたっては、認定 NPO 法人金融知力普及協会の監修協力のもと、日本の制度や生活者の実態に即した内容となるよう、第三者の視点からレビューや助言を得ながらローカライズを進めています。

認定 NPO 法人金融知力普及協会 常務理事 事務局長の鈴木達郎氏は、次のように述べています。「人生 100 年時代を迎え、金融に関する知識を身につけるだけでなく、それを人生の選択や行動に生かすことが、これまで以上に重要になっています。一方で、十分な金融経済教育を受ける機会を得られないまま、自ら判断することを求められている方は未だ少なくありません。長い人生は、さまざまな変化や選択の連続です。一人ひとりが自分にとっての『幸せ』を考え、幅広い選択肢を知り、『おかね』という道具を上手に使っていくために、その選択を支える人材の役割はますます重要になっています。本プログラムを通じて、そうした人材のロンジェビティへの理解が深まり、より多くの方が、自ら望む未来に向けてより良い選択をするための支援につながることを期待しています。」

これまで営業職員や募集人は、お客さまのライフイベントや個別の金融課題に応じて、保険や資産形成に関する提案やアドバイスを行ってきました。本プログラムでは、その枠組みをさらに発展させ、より長い人生を見据えた人生設計を支えることを目指します。プログラムを受講した営業職員や募集人は、お金や商品を中心とした対話にとどまらず、お客さまが長い人生をどのようにより良く生き生きたいかをともに考え、多様なライフステージにおける意思決定を後押しできるようになります。

また、マニュライフ生命は、AI を活用した金融行動心理アセスメントツールの展開を開始しました。本ツールは、従来行ってきた意向確認やニーズ分析を発展させたものです。2026 年 8 月から当社直販チャネルの一部の営業職員を対象にパイロット運用を行っており、お客さまとの面談で共有された保障、資産形成、ライフプランニングに関するニーズや関心事項を記録・要約し、営業職員による情報整理を支援します。また、基本的な情報収集に加えて、より自然で体系的な対話を促す質問も提示します。これにより、営業職員は、お客さまの金融ニーズだけでなく、その意思決定に影響を与える考え方や優先事項についても理解を深めることができます。こうした理解により、営業職員は、お客さま一人ひとりにより適した提案を行い、一貫性のある質の高い対話につなげることができます。

本ツールは、今後の面談で確認すべき主なテーマやフォローアップ項目を整理するほか、面談後の事務作業を効率化します。これにより、営業職員がお客さまとの対話により多くの時間を充て、変化する経済面やライフプランニングのニーズに、継続的に対応できるようにします。初期のパイロットを経て、現在、対象支社への展開を段階的に進めています。

マニュライフ生命 チーフ・マーケティング・オフィサー（CMO）のカーラ・ハートライトは、次のように述べています。「人生がより長くなる中、保険会社の役割は、個別の金融ニーズへの備えをお手伝いすることだけにとどまりません。私たちには、営業職員や募集人が、質が高く、一貫性があり、コンプライアンスに則った対話を通じて、お客さまがこれからの人生における選択肢を理解し、より長い人生に備えられるよう後押しする責任があります。ロンジェビティに関する知識を高めるとともに、お客さまのニーズや考え方への理解を深めることで、従来のファイナンシャル・プランニングを一歩進め、より確かな経済的な備えにつなげたいと考えています。これにより、お客さまが人生を通じて、自ら納得し、自信を持ってより良い選択を行えるようサポートしてまいります。」

「マニュライフ・ロンジェビティ学習プログラム」と AI を活用した金融行動心理アセスメントツールは、マニュライフがグローバルで重視するロンジェビティへの取り組みを、日本のお客さまとの具体的な対話や支援につなげる重要な一歩です。これらの取り組みを通じて、人々がより長く、健やかに、そしてお金の不安なく生きられるよう、研究やソートリーダーシップ、イノベーション、提言、コミュニティ投資を推進する「マニュライフ ロンジェビティ・インスティテュート」の活動につなげていきます。

**マニュライフ生命について**

マニュライフ生命は、カナダに本拠を置く大手金融サービスグループ、マニュライフ・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、生命保険による保障、退職後の生活設計、資産形成など、お客さま一人ひとりに合わせたソリューションを通じて、より良い未来に向けた選択を支援しています。当社は、長期的な経済的ウェルビーイングの実現に向けて、グローバルな専門性と日本市場に根差した知見を融合し、保障、資産形成およびその継承をサポートします。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。

**ロンジェビティ・インスティテュートについて**

長寿経済インスティテュートは、研究・ソートリーダーシップ、提言、コミュニティ投資を通じて、人々がより長く、健やかに、そしてお金の不安なく生きられるよう行動を促すグローバル・プラットフォームです。3 億 5 千万カナダドルのシグネチャー・コミットメントを基盤に、健康寿命の延伸とすべての人の金融レジリエンスの向上に重点を置いています。
保障・退職後の生活設計プラン・資産形成のグローバル・プレーヤーであるマニュライフは、この変化をリードできる独自の立場にあります。同インスティテュートの活動は、長寿経済を育てる組織への投資、トップレベルの学術機関やシンクタンクとの研究連携、そして加齢に伴う社会課題への理解と行動を広げる知見発信（Thought Leadership）を通じて、マニュライフの「Impact Agenda」を支えます。米国では「John Hancock Longevity Institute」の名称で展開します。運営は、マニュライフの経営陣およびグローバル・リーダーシップ・チームのメンバーで構成されるスティアリング・コミッティが方針を策定し、カナダ／アジア／米国のパートナーや長寿領域の有識者からなる強固なエコシステムと連携して進めます。詳細は専用ウェブページをご覧ください。

**マニュライフについて**

マニュライフ・ファイナンシャル・コーポレーションは、カナダ・トロントに本社を置く大手国際金融サービスグループです。お客さまに選ばれる No.1 の企業となることを目指し、カナダおよびアジアでは「マニュライフ」として、米国では主に「ジョン・ハンコック」として、個人、団体、法人のお客さまに金融アドバイス、保険商品、ヘルスソリューションを提供しています。また、Manulife Wealth & Asset Management を通じて、世界中の個人、機関投資家、退職金制度加入者に向け、グローバルな投資ソリューション、金融アドバイス、退職金制度サービスを提供しています。2025 年末現在、マニュライフは世界 25 の市場で事業を展開し、37,000 人超の社員、106,000 人超の代理店、および数千の販売パートナーを通じて、3,700 万人超のお客さまにサービスを提供しています。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では「MFC」の銘柄コードで、香港証券取引所では「945」で取引されています。
すべての商品・サービスがすべての国・地域で提供されているわけではありません。詳細は、Manulife をご覧ください。

**＜参考資料＞**

**「ロンジェビティ学習プログラム」日本版コンテンツ（詳細）**

本プログラムは、マニュライフが長年にわたり蓄積してきたロンジェビティに関するグローバルな研究成果、知見、専門性を生かし、日本とカナダで共同開発したものです。日本版では、日本特有の長寿社会における課題に対応するとともに、営業現場で活用できる実践的なツールや対話手法を組み合わせており、LERA―Listen(傾聴する)、Empathize(共感する)、Reassure(安心を与える)、Act(行動する)という対話のフレームワークを取り入れています。

プログラムは以下の 6 つのセッションで構成されており、2026 年中にパイロットとして①と②のトレーニングコンテンツを一部の直販チャネルの営業職員を対象に展開します。2027 年以降順次、③以降のトレーニングコンテンツや、代理店を含めた外部の募集人にも公開を予定しています。

①「人生 100 年時代のライフプランニング」：長寿化がもたらす社会変化を理解し、従来のファイナンシャル・プランニングから、人生全体を見据えたロンジェビティ・プランニングへの転換を学ぶ

②「介護の対話」：将来の介護リスクや自立した生活の維持について、お客さまと早い段階から対話するための知識を深める

③「ロンジェビティと経済的安定（資産寿命）」：長寿による資金不足リスクや収入の変化に備え、長期的な経済的安定を支える考え方を習得

④「家族と相続」：家族構成や世代間の関係性を踏まえながら、相続や資産承継に関する対話の進め方を習得

⑤「健康寿命」：健康寿命の延伸と経済的な安心の関係を理解し、長く自立して生活するための備えについて習得

⑥「生きがい」：人とのつながりや社会参加、人生後半の目標など、豊かな人生を支える要素について考える

これらのセッションを通じて、営業職員や募集人は金融面だけでなく、健康、介護、家族関係、社会とのつながりなど、多面的な視点からお客さまの人生設計を支援するための知識と対話スキルを習得し、長寿時代にふさわしいアドバイスの提供を目指します。