

新聞稿

除非另有註明，所有金額均按加元呈列

TSX/NYSE/PSE: MFC SEHK: 945

即時發佈

2025 年 3 月 6 日

生成式 AI 功能覆蓋宏利全體員工，75%員工積極參與

預計到 2027 年，宏利的數碼化能力（包括基於 AI 技術的各種強化功能）

將在五年內帶來三倍的投資回報

多倫多 – 2025 年 3 月 6 日 – 宏利今天宣佈，其全球員工中有超過 75%正在藉助學習、沉浸式體驗以及各類工具（包括 2024 年推出的專屬生成式 AI 助理 ChatMFC），運用生成式 AI 工具。自近十年前引入 AI 以來，宏利便一直積極致力於對 AI 工具的投資，並將相關技術植入員工團隊之中。

隨著 AI 方案的廣泛應用，宏利幫助員工在日常工作中充分發揮 AI 潛能，以此提升工作效率，推動創新發展。對宏利而言，AI 並非孤立存在，而是早已融入宏利旗下不同團隊、不同市場以及不同業務部門的營運流程當中。

AI 普及與創新文化

宏利全球首席數據分析官 Jodie Wallis 表示：「AI 的革新能力，正不斷提升我們在工作、創造以及互動進程中的效率。我們為團隊配備了生成式 AI 工具，幫助他們更智慧地開展工作、更迅速地採取行動，從而產生更為顯著的影響。我們致力於豐富並拓展解決方案、強化數據及 AI 平台建設，以及推行負責任的 AI 治理舉措，讓 AI 的影響力得以實現倍增，這反映我們的團隊充分體會 AI 所帶來的真正價值。」

宏利已為其數碼化革新項目投入數十億加元，包括構建基於雲端的數據與 AI 平台，以及開發可擴展的 AI 解決方案。目前，公司已展開多項部署：

- 推出專屬生成式 AI 工具 ChatMFC，供宏利全球員工使用。該工具能夠自動化處理日常任務，讓員工專注於更具價值的策略性工作。
- 推行技能培訓計劃，幫助各級同事理解、試驗並有效應用 AI 技術。
- 截至目前，已在加拿大、美國及亞洲部署了超過 35 個生成式 AI 應用用例。此外，基於公司員工提交的 400 多個生成式 AI 方案，另有 70 個生成式 AI 用例將在 2025 年底前優先完成部署。

- 組建了一支由近 200 名全球數據科學家及機器學習工程師構成的專業人才庫，他們分佈於宏利各個部門，以進一步提升公司的 AI 應用能力。

宏利的全球 AI 發展策略：以負責任的方式擴大應用規模

宏利全球首席市場官 Karen Leggett 表示：「AI 正在提升效率、推動業務增長，並強化我們全球業務的盈利表現。通過大規模部署 AI 技術，我們不僅優化了營運流程，還幫助同事深化與客戶建立更為緊密的聯繫，改進理財顧問的溝通效能，同時成功開闢出新的收入渠道。作為實現長期成功的核心動力，AI 將持續成為宏利實現負責任與可擴展性增長的重要基石。」

宏利對負責任 AI 的堅定承諾，確保了任何創新均符合道德、安全及可持續性標準。公司所秉持的負責任 AI 原則貫穿於各類方案的設計、開發與部署環節，進一步提升了 AI 應用的可信度與透明度。

除 ChatMFC 外，AI 在客戶互動、營運以及策略決策等領域也得到廣泛應用，具體例子包括：

- 創新工作模式：宏利全新推出的 AI 翻譯工具，可讓全球各地市場的用戶自助實現 9 種語言的實時翻譯，從而提升工作效率與速度。
- 推動收入增長：銷售支援工具率先於新加坡投入使用，為理財顧問提供具針對性的個性化見解。該工具已迅速在全球推廣，涵蓋批發商群體，目前已成功拓展至多個全球市場。
- 優化客戶體驗：基於生成式 AI 的解決方案目前每年可支持超過 1.1 億通電話，並計劃在今年進一步擴大應用規模。這項技術不僅已部署至北美所有熱線中心，並正推廣至亞洲業務部。通過為代理人提供即時且有根據的答案以及信心評分，該技術有助於提升反應速度、答案準確性與服務質量。

宏利的 2025 年 AI 路線圖，旨在發揮影響力，深化基於 AI 的卓見洞悉，提升客戶及理財顧問的個性化體驗，同時加大對具備可擴展性、秉持責任理念的解決方案的投資力度。宏利通過確保每位同事都能在日常工作中充分運用 AI，進一步鞏固其在金融服務領域 AI 應用方面的領先優勢。

宏利預計，到 2027 年，其數碼能力（包括基於 AI 技術的各種強化功能）將在五年內帶來三倍的投資回報；而在 2024 年，其全球數碼舉措已帶來超過 6 億加元的效益^{1,2}。

如要了解宏利在 AI 技術方面的更多進展，請瀏覽：<https://www.manulife.com/en/about/ai.html>

¹ 我們的全球數碼化及客戶主導舉措帶來的效益包括：開支節約，增長動能轉化，利潤收益（邊際業務），以及新造業務 CSM 增長（保險）。

² 宏利《2024 年年管理層討論及分析》：

https://www.manulife.com/content/dam/corporate/en/documents/investors/MFC_MDA_2024_Y1_EN.pdf

關於前瞻性表述的注意事項

本文件包含依據加拿大省級證券法例以及美國 1995 年《私人證券訴訟改革法》的「安全港」條款，就宏利對其數碼能力（包括 AI 工具）的運用以及預期實現的效益作出的前瞻性表述。儘管本公司相信該等前瞻性表述所反映的預期是合理的，但由於這些表述涉及風險與不可預料事項，因此不應過度依賴。這些前瞻性表述涉及若干重大因素或假設，然而實際結果可能與前瞻性表述所明示或意指的情況存在顯著差異。可能導致實際結果與預期產生重大偏差的重要因素，包括但不限於：整體商業及經濟狀況；涉及 AI 工具運用的法律法規變化；我們執行數碼化計劃以及部署未來數碼化用例的能力；我們根據市場變化調整產品與服務的能力；我們吸引和留住關鍵員工的能力；我們保護知識產權的能力以及面臨他人侵權索賠的風險。此外，可能致使實際結果與預期產生重大偏差的重大風險因素，其詳情已刊載於本公司的最新年報及中期報告，以及本公司提交予加拿大及美國證券監管機構的申報文件之中。

除非另有註明，本文件中的前瞻性表述均以其公佈日期為準。除法例規定外，本公司不承諾更新任何前瞻性表述。

宏利概覽

宏利金融有限公司是全球領先的金融服務供應商，致力於幫助大眾輕鬆作出明智抉擇，實現精彩人生。本公司為個人、團體及企業提供理財建議及保險方案，全球總部位於加拿大多倫多，在加拿大、亞洲及歐洲以「宏利」的名稱營運，而在美國主要以「恒康」的名稱經營業務。通過「宏利財富與資產管理」，本公司為全球個人客戶、機構客戶以及退休計劃成員，提供全球性投資、理財建議及退休計劃服務。截至 2024 年底，本公司有超過 37,000 名員工、超過 109,000 名代理人，以及數以萬計的經銷合作夥伴，為超過 3,600 萬名客戶提供服務。本公司在多倫多、紐約及菲律賓證券交易所股份代號 MFC 上市，在香港交易所則以股份代號 945 上市。

並非所有產品或服務在所有司法管轄區都可提供。詳情請瀏覽 [manulife.com](https://www.manulife.com)。

宏利傳媒查詢：

Anne Hammer
ahammer@manulife.com
617-663-4746