

事前にお寄せいただいたご質問に関する回答

2021年3月30日

楽天株式会社

全てのご質問に対して回答するものではございませんので、何卒ご理解ください。

本株主総会の目的事項に関しない場合、ご質問が重複する場合、ご質問に対して回答することが顧客、従業員、その他の者の権利・利益を侵害するおそれがある場合等は、回答は差し控えさせていただきます。また、個別の回答はいたしかねますので、ご了承ください。

事前にお寄せ頂いたご質問	回答
取締役の選任とダイバーシティについて、楽天としてどのような考えをもっているのか	業界、ジェンダー、国籍などの多様性を踏まえ、総合的な観点から当社の経営にとって適切な方に就任頂いています。
配当金を増額する計画はあるのか	企業価値の最大化を念頭に、健全な財務体質の維持と、積極的な事業展開に備えるための内部留保の充実を勘案しつつ利益還元を行うことを基本方針としており、安定した配当を継続する方針です。
株価を上昇させる方策は検討しているか	現在注力している将来成長が期待される事業分野（モバイル事業等）をいち早く軌道に乗せるとともに、既存のコア事業（楽天市場、楽天カード等）の更なる成長を目指すことで、企業価値の向上に努めてまいります。
楽天グループの今後の経営計画を教えてください	楽天グループは楽天会員を中心としたメンバーシップ、ブランド、データの強みを活用して、また、ロイヤリティプログラムである「楽天ポイント」をフックに、様々なサービスを有機的に結び付けております。コア事業である、EC、フィンテックに加え、現在注力しているモバイルをいち早く軌道に乗せることで、楽天エコシステムの更なる拡大を目指します。 詳細につきましては、競争戦略上開示出来かねますので、回答を控えさせていただきます。

事前にお寄せ頂いたご質問	回答
海外の EC 戦略について教えてほしい	<p>楽天グループは海外においても EC、フィンテック、デジタルコンテンツ、メッセージングサービス等、幅広く事業を展開しております。</p> <p>また、今後は楽天モバイルが開発を進める 4G（第 4 世代移動通信システム）および 5G（第 5 世代移動通信システム）のモバイルネットワークを提供するコンテナプラットフォームである「Rakuten Communications Platform」のグローバル展開を予定しております。</p> <p>EC 戦略の詳細につきましては、競争戦略上開示出来かねますので、回答を控えさせていただきます。</p>
楽天モバイルの顧客対応やアプリ等の不具合について、どのような取り組みを行っているのか	<p>本格サービスの開始以降、お客様数の増加に伴いお問い合わせ数も増加しておりますが、オペレーター数の拡充やチャットの導入等、お待たせすることのないよう対応に努めております。</p> <p>また、「楽天モバイルコミュニケーションセンター」の自社運営拠点を仙台市内に新設するなど、人員拡充も進めており、顧客対応の品質向上活動を推進しております。</p> <p>アプリ・システム等の不具合については、楽天モバイルコミュニケーションセンター、アプリのレビュー欄、SNS 等でお客様から頂戴するご指摘やご意見を 1 件ずつ拝見し、品質改善に努めております。</p>
楽天グループはどのような社会貢献をしているか	<p>社会貢献活動の重点領域を定め、楽天の資産を活用した社会課題の解決を目指しております。</p> <p>2020 年は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から WHO と連携し「Rakuten Viber」のアプリ上での新型コロナウイルスに関する正しい情報配信や、インターネット募金の仕組み「楽天クラッチ募金」を通じて新型コロナ対策等への寄付の受付を行いました。</p>

※株主優待については、「[楽天株式会社株主様ご優待専用サイト](#)」からお申込みください。