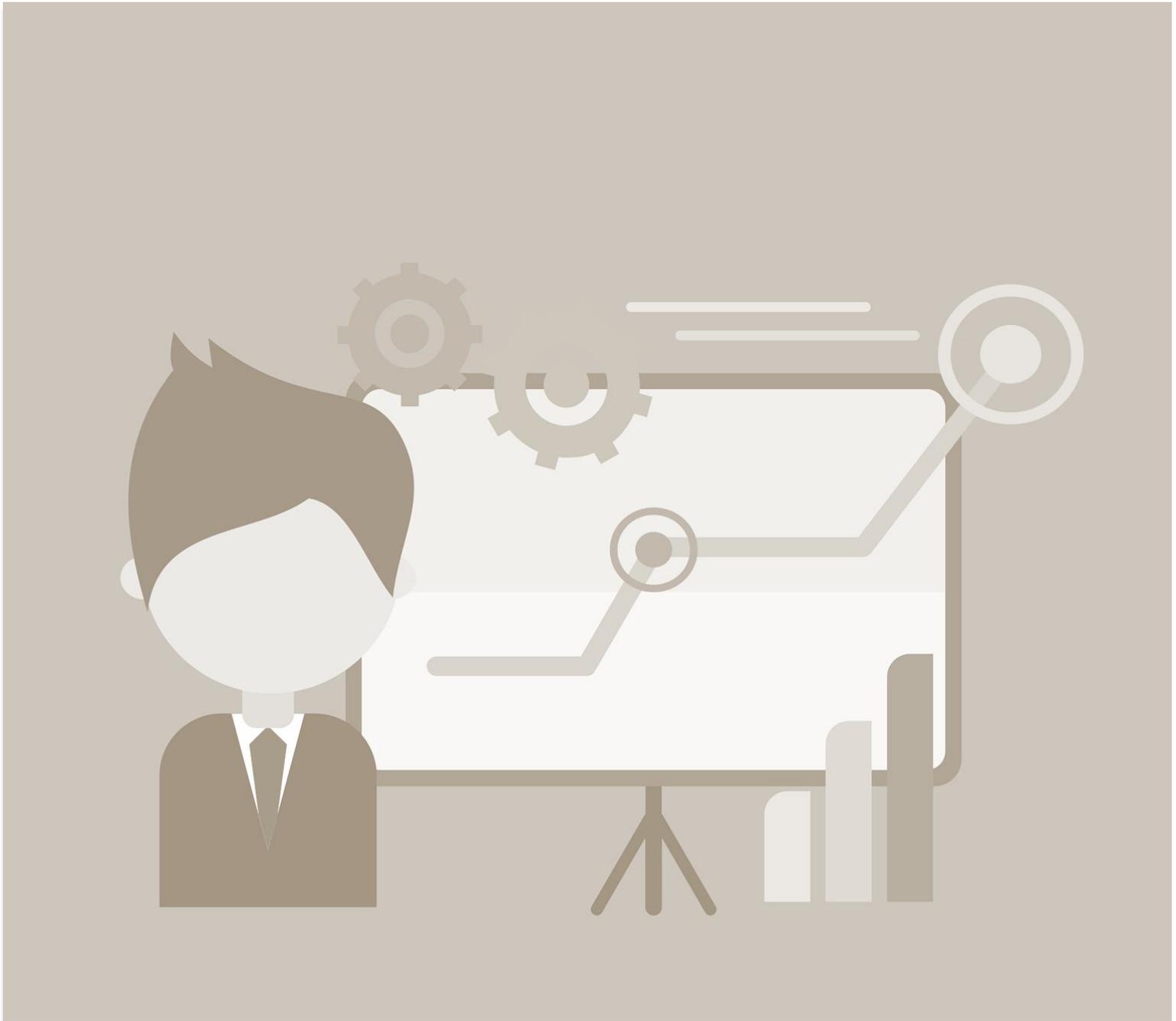


# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

JULI 2025





#

# MOTIVATION & METHODIK

# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## MOTIVATION

### Was macht ein Unternehmen im Jahr 2025 besonders vertrauenswürdig?

In der heutigen Geschäftswelt reicht es nicht mehr aus, nur auf wirtschaftliche Erfolge und Kennzahlen zu setzen. Immer wichtiger wird die Frage, wie verantwortungsvoll und nachhaltig Unternehmen tatsächlich handeln. Gerade das Management steht dabei im Mittelpunkt: Es geht nicht nur darum, Strategien festzulegen und Abläufe zu steuern, sondern auch darum, glaubwürdig Haltung zu zeigen und Werte im Alltag vorzuleben.

Auch die Produkte und Services eines Unternehmens tragen maßgeblich dazu bei, wie es wahrgenommen wird. Wer Qualität verspricht, sollte sie auch halten – und wer Nachhaltigkeit kommuniziert, muss diese glaubhaft unter Beweis stellen. In einer Zeit, in der Konsumenten und Geschäftspartner genauer denn je hinschauen, wird Vertrauen zum entscheidenden Gut.

Nicht zuletzt gewinnt die Rolle als Arbeitgeber an Bedeutung. Ein Unternehmen, das ein modernes, förderndes und wertschätzendes Arbeitsumfeld schafft, wird für Talente attraktiv – und profitiert von einer motivierten Belegschaft, die sich gerne engagiert und ihrerseits das Unternehmen nach außen positiv repräsentiert.

So entsteht ein vielschichtiges Bild: Unternehmen bewegen sich heute in einem Spannungsfeld aus Marktanforderungen, gesellschaftlicher Verantwortung und persönlichem Anspruch. Wer es schafft, diese verschiedenen Ebenen miteinander in Einklang zu bringen, dem wird echtes Vertrauen entgegengebracht – und der gestaltet aktiv seine Zukunft.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Deutschlands vertrauenswürdigste Unternehmen 2025“ die Daten eines Social Media Monitorings. Das Social Media Monitoring untersucht die Themengebiete Vertrauen, Management, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Produkt & Service und Arbeitgeber.**

# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst**. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
  - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
  - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 



 **Wichtige**  
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-**  
Seiten

 **Presse-**  
mitteilungen

 **Blogs**

# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skaylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
  - a. Welches Unternehmen wird erwähnt?
  - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
  - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



### EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

### VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Vertrauen:** sich auf etwas verlassen / auf etwas zählen / verlässlich / zuverlässig / glaubwürdig / glaubhaft / Versprechen

**Management:** Leadership / Zukunftsorientierung / strategische Planung / Personen / Gremium / Chef / Pressesprecher / Geschäftsleitung / Leiter / Führungskraft

**Wirtschaftlichkeit:** Profitabilität / Risikomanagement / Wettbewerbsvorteile / neue Standorte / Investitionen / Umsatz und Gewinn / Aktienmarkt / Mergers & Acquisitions

**Nachhaltigkeit:** soziale Verantwortung / ökologische Verantwortung / ökonomische Verantwortung

**Produkt & Service:** Qualität / Preis / Produktneuheiten / Funktionalität / Anwenderfreundlichkeit / Dienstleistungen / allgemeiner Verkaufsprozess / Kundenzufriedenheit / Produktverbesserung

**Arbeitgeber:** Arbeitsplatzsicherheit / Mitarbeiterorientierung / Zufriedenheit am Arbeitsplatz

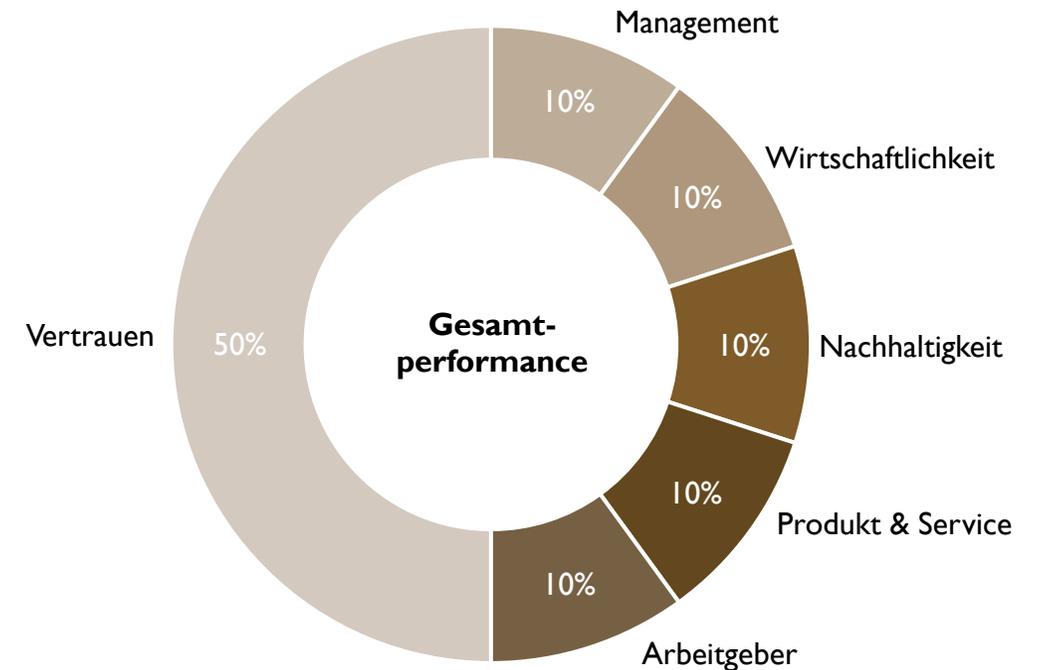
# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

### Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 10 % auf der Bewertung der Eventtypen Management, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Produkt & Service und Arbeitgeber. Für den Eventtyp Vertrauen erfolgt eine Bewertung zu 50 % (vgl. nebenstehende Graphik).



# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **28,2 Millionen Nennungen** zu etwa 17.100 Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juli 2023 bis 30. Juni 2025** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden. Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „Deutschlands vertrauenswürdige Unternehmen 2025“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

**KONTAKT**

# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



# DEUTSCHLANDS VERTRAUENSWÜRDIGSTE UNTERNEHMEN 2025

F.A.Z. INSTITUT



## KONTAKT

### Herausgeber der Studie

#### **ServiceValue GmbH**

Dürener Straße 34I  
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61  
Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: [Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

[www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

### Wissenschaftspartner

#### **IMWF GmbH**

### Medienpartner

#### **F.A.Z. Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH**

Pariser Straße I  
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33  
Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: [Info@faz-institut.de](mailto:Info@faz-institut.de)

[www.faz-institut.de](http://www.faz-institut.de)