

FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

JANUAR 2026





**MOTIVATION
& METHODIK**

FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

MOTIVATION

F.A.Z. INSTITUT



Fairness aus verschiedenen Perspektiven

Fairness wird oft zuerst aus der Sicht der Kunden betrachtet. Sie fühlen sich dann fair behandelt, wenn sie einen guten Service und hochwertige Produkte zu einem angemessenen Preis erhalten. Heute wird es zudem immer wichtiger, dass Unternehmen ehrlich und transparent arbeiten. Kunden erwarten, dass Produkte ständig verbessert werden und dass der Service genau auf ihre persönlichen Wünsche eingeht.

Für die Mitarbeitenden bedeutet Fairness vor allem, dass der Arbeitgeber sie wertschätzt. Dazu gehören ein gerechtes Gehalt, flexible Arbeitszeiten und ein respektvoller Umgang miteinander. Gerade weil gute Fachkräfte überall gesucht werden, ist ein faires Miteinander der wichtigste Grund, warum Menschen gerne in einem Unternehmen bleiben und motiviert arbeiten.

Zusammenfassend ist Fairness ein vielseitiges Thema, das Kunden und Mitarbeitende gleichermaßen betrifft. Unternehmen, die all diese Bereiche ernst nehmen, stärken ihren guten Ruf und bauen langfristige, vertrauensvolle Beziehungen zu allen Beteiligten auf.

FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

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.

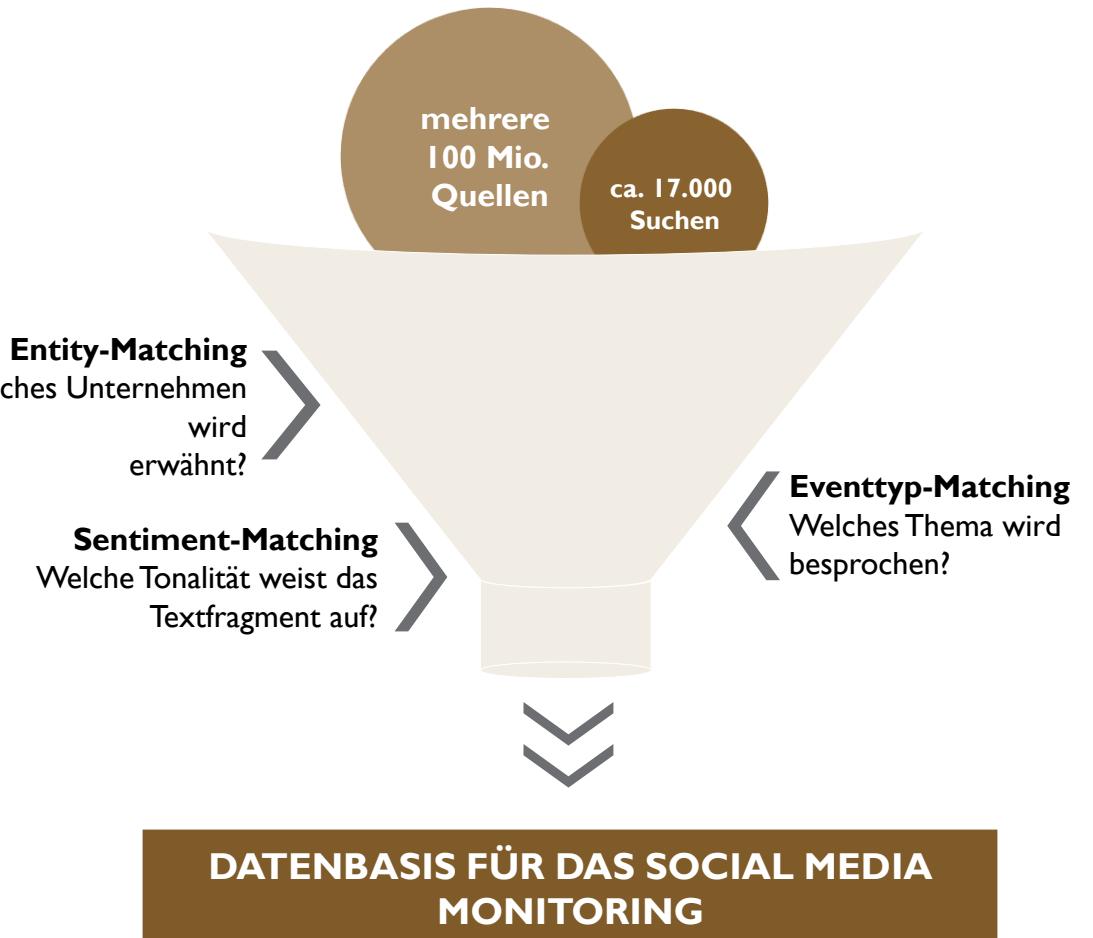


FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

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.



FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

F.A.Z. INSTITUT



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:

Produkt und Service: Produktqualität, Funktionalität, Produktverbesserung, Service / Dienstleistung

Preis-Leistung: Preiswert, hochwertig, angemessen, günstig

Kundenzufriedenheit: Kundenwertschätzung, Kunden-erlebnisse, Reklamation / Umtausch, Beschwerdemanagement

Fairness: Wertschätzung, Inklusion, Gleichberechtigung, Anerkennung, Förderung, Fortbildung, Engagement

FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

METHODIK: PUNKTWERTERMITTUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

F.A.Z. INSTITUT



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **16 Millionen Nennungen** zu etwa 17.000 Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Januar 2024 bis 31. Dezember 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.

FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

METHODIK: ERMITTLEMENT DES RANKINGS

F.A.Z. INSTITUT

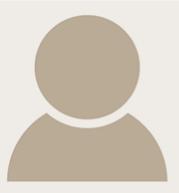


Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Fairste Unternehmen des Jahres 2026**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktewertes 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

FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

F.A.Z. INSTITUT



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.



FAIRSTE UNTERNEHMEN DES JAHRES 2026

KONTAKT

Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99
E-Mail: Info@ServiceValue.de

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

F.A.Z. INSTITUT



Medienpartner

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

Pariser Straße 1
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

www.faz-institut.de