



Der Test

Schon beim Kauf eines Produkts schenken Kunden einer Marke ein großes Vertrauen: dass die Ware der Beschreibung entspricht, dass das Produkt qualitativ hochwertig ist und dass alle Erwartungen erfüllt werden. Die Studie „Höchstes Vertrauen“ untersucht rund 21 000 Marken aus mehr als 200 Branchen in den Kategorien Seriosität, Weiterempfehlung, Vertrauen und Qualität. Die Datenerhebung erfolgte zweistufig. Zunächst wurden alle Texte, die vorab definierte Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank abgelegt. Nicht berücksichtigt wurden Seiten oder Inhalte, die sich hinter einer Bezahlschranke oder in einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Erfasst wurden so Zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Adressen (durchgeführt von Ubermetrics Technologies, Berlin).

Anschließend wurde der Datentopf mittels Verfahren der künstlichen Intelligenz in Textfragmente aufgesplittet und analysiert: Welches Unternehmen wird erwähnt? Welches Thema wird bespro-

chen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Zuletzt wurden die Erwähnungen den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet (durchgeführt von Beck et al. Services, München). Für die Studie konnten 3,7 Millionen Nennungen erfasst und analysiert werden (von September 2020 bis August 2021).

Zur Berechnung der Punktwerte wurden für jedes Unternehmen zwei Werte ermittelt: erstens die Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen (Tonalitätssaldo). Und zweitens die Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche. Dieser Punktwert wurde anschließend für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen erhielt 100 Punkte und bildet damit den Vergleichswert für alle anderen Unternehmen. Das Prädikat „Höchstes Vertrauen“ wurde anhand der erreichten Punktzahl im Gesamt-Ranking vergeben. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens 70 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben.

Branche/Unternehmen	Punkte
Abrechnungsdienstleistungen	
Techem	100,0
Nea Netzentgelt und Energieabrechnungsgesellschaft	78,4
Paychex	73,3
Ista	72,7
Agrarbusiness-Unternehmen	
KWS Saat	100,0
Arzneimittel	
Voltaren	100,0
Nurofen	87,0
Zovirax	82,4
Gaviscon	82,4
Aspirin	77,9
Arzneimittelhersteller	
Boehringer Ingelheim	100,0
Bayer	96,6
Stada	86,2
Infectopharm	84,2
Pfizer	83,9
AstraZeneca	79,8
Daiichi Sankyo	74,9
Ratiopharm	71,1
Autobanken	
BMW Bank	100,0
Mercedes-Benz Bank	95,8
Autobörsen	
Mobile.de	100,0
Autoscout24	97,5
Autohändler	
Autohaus Jacob Fleischhauer	100,0
Autohaus G. König	72,9
Automatisierungs- & Systemtechnik	
Schneider Electric	100,0
Automobilzubehör	
Liqui Moly	100,0
Bosch	99,4
Borbet	93,8

Branche/Unternehmen	Punkte
Caramba Chemie	92,5
Sorbus	88,5
Milupa	87,7
Hipp	87,7
Babypflege	87,7
Pampers	87,7
Bäckereien & Konditoreien	
Büsch	100,0
Bäckerei Schneider	88,0
Der Beck	80,8
Barrierefreie Haushaltseinrichtungen	
Flexo Handlaufsysteme	100,0
Bauelemente	
Wienerberger Ziegelindustrie	100,0
Schöck	90,5
Wedi	84,6
Baufinanzierer	
Interhyp	100,0
Dr. Klein Privatkunden	97,0
Creditweb	89,7
Accedo	70,6
Baugenossenschaften	
Adlershorst Baugenossenschaft	100,0
Norderstedt Wohnbau Essen	85,9
Baumärkte	
Bauhaus	100,0
Baumärkte (online)	
Tedox	100,0
Bausparkassen	
Wüstenrot	100,0
Debeka	97,3
Schwäbisch Hall	80,0
Bausparkasse Mainz	77,5
LBS	72,4
Baustoffe & -zubehör	
Holcim	100,0
Ardex	93,2

Branche/Unternehmen	Punkte
Babynahrung	
Milupa	100,0
Hipp	99,6
Babypflege	
Pampers	100,0
Bäckereien & Konditoreien	
Büsch	100,0
Bäckerei Schneider	88,0
Der Beck	80,8
Barrierefreie Haushaltseinrichtungen	
Flexo Handlaufsysteme	100,0
Bauelemente	
Wienerberger Ziegelindustrie	100,0
Schöck	90,5
Wedi	84,6
Baufinanzierer	
Interhyp	100,0
Dr. Klein Privatkunden	97,0
Creditweb	89,7
Accedo	70,6
Baugenossenschaften	
Adlershorst Baugenossenschaft	100,0
Norderstedt Wohnbau Essen	85,9
Baumärkte	
Bauhaus	100,0
Baumärkte (online)	
Tedox	100,0
Bausparkassen	
Wüstenrot	100,0
Debeka	97,3
Schwäbisch Hall	80,0
Bausparkasse Mainz	77,5
LBS	72,4
Baustoffe & -zubehör	
Holcim	100,0
Ardex	93,2

Branche/Unternehmen	Punkte
Armacell	76,4
Saint-Gobain Rigips	71,3
Bauunternehmen	
Implenia	100,0
Otto Wulff	82,7
Züblin	74,9
Behindertengerechte Fahrzeugumbauten	
Paravan	100,0
Bettwäsche & -decken	
Billerbeck	100,0
Bildungsdienstleister	
SRH Schulen	100,0
Provisis	93,9
Verdi B+B	76,5
IBB Schulbildung	76,0
Bio- & Naturkost	
Gepa	100,0
Demeter	79,6
Bioland	74,4
Bio- & Naturmärkte, Reformhäuser	
Basic Markt	100,0
Alnatura	86,1
Denn's Biomarkt	78,7
Blumenhändler	
Fleurop	100,0
Blutspendedienste	
DRK-Blutspendedienst West	100,0
Bonbons	
Ricola	100,0
Chupa Chups	83,2
Brillen & Kontaktlinsen	
Silhouette	100,0
Wetzlich	72,4
Broker (online)	
Lynx Broker	100,0
Cap Trader	87,5